

# Contrat d'engagement entre Bordeaux Métropole et la commune de Mérignac

## 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 Mérignac représentée par son Maire, Monsieur Alain Anziani dûment habilité par délibération n° XXX du XXX, ci-après dénommée "la commune",

d'autre part,

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

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

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

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

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

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

# Sommaire

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

# ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat fixe le cadre général d'organisation des relations entre la Métropole et la commune de Mérignac 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
	Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel
	Numérique et systèmes d'information
Fonctions opérationnelles	
	Domaine public-Voirie
	Espaces verts
	Propreté
	Cadre de vie, urbanisme et autorisations d'occupation des sols et foncier

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

## ARTICLE 4 : MODALITES DE SAISINE

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

### Forme

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

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

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

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

Alain Anziani

# ANNEXES

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

## **ANNEXE 4 POUR LE DOMAINE AFFAIRES JURIDIQUES– CONTRAT D’ENGAGEMENT**

### **COMMUNE DE MERIGNAC**

**DOMAINE : AFFAIRES JURIDIQUES**

**SOUS-DOMAINE : 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**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
<b>Documentation et conseil</b>
Rédaction d’actes types
Veille juridique (constitution et diffusion de la veille juridique, élaboration de dossiers thématiques, recherche sur demande des services)

#### **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** :

- Respect du 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) :

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine Affaires juridiques</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Responsable du service assistance juridique des territoires à la direction des affaires juridiques
Responsable thématique pour la commune	Cadre interface « juridique »

<b>Types de saisines pour le domaine Affaires juridiques</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de service Commande publique et juridique, Direction administrative et financière, Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Cadre interface juridique
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service Commande publique et juridique, Direction administrative et financière, Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Cadre interface juridique
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur administratif et financier, Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Directeur général adjoint Secrétariat Général

- **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 :**

**Pour la veille juridique :**

Il est attendu de la mutualisation :

- Un planning annuel de cadrage des besoins généraux pour les services municipaux
- Une procédure simple de demandes spécifiques permettant une disponibilité et une réactivité à des demandes ponctuelles
- Une diffusion mensuelle des actualités (jurisprudences, textes législatifs ou réglementaires)
- La constitution de dossiers juridiques thématiques partageables entre Bordeaux Métropole et la commune
- Le recensement et le partage de notes d'expertises réalisées par la commune et la Métropole.

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

- La commune s'engage à récolter et faire remonter les besoins
- La commune s'engage à hiérarchiser les demandes

**Pour les actes types :**

Il est attendu de la mutualisation:

- Un planning annuel de cadrage des besoins en matière d'actes types, conventions, arrêtés, conventions, règlements intérieurs etc.
- La fourniture progressive aux différents services municipaux des documents de référence garantissant la sécurisation juridique des actes et des procédures.
- Une procédure simple de demandes spécifiques permettant une disponibilité et une réactivité à des demandes ponctuelles
- Une expertise juridique sur les actes types.

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

- La commune s'engage à hiérarchiser les demandes et donner un délai de réponse souhaité.
- La commune s'engage à fournir les éléments nécessaires à l'analyse.

**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 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	<b>Engagement 1:</b> Assurer une veille juridique et la constitution de dossiers thématiques en adéquation avec les besoins des services	Taux de réponse dans les délais fixés en référence aux taux actuels = % de réponses dans les délais selon 3 catégories	Annuelle	catalogue thématique à construire et Tableau de bord des demandes	<b><i>Le niveau de service sera celui constaté en 2016.</i></b>	Planification annuelle et possibilité de commande en cours d'année avec niveau d'urgence correspondant. Réactivité du service sur les demandes spécifiques urgentes.
	<b>Engagement 2:</b> Fournir des actes types garantissant la sécurisation juridique des actes et des procédures	Taux de réponse dans les délais fixés en référence aux taux actuels = % de réponses dans les délais selon 3 catégories	Annuelle	Catalogue thématique à construire et Tableau de bord des demandes	<b><i>Le niveau de service sera celui constaté en 2016.</i></b>	Demandes claires et documentées. Réactivité de services 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 CADRE DE VIE, URBANISME, AOS et FONCIER – CONTRAT  
D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE MERIGNAC**

**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 (OPERATIONS D'INTERET COMMUNAL)**

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

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

**II/ Missions et activités mutualisées sur le domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier**

**Activités mutualisées par la commune**

**A- Autorisation d'occupation des sols (AOS)**

Accueil des pétitionnaires et du public et enregistrement du dossier  
(attente : accueil généraliste par le personnel communal ; mais accueil métier par le personnel métropolitain à l'accueil communal)

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 (prestation externe)

Gestion administrative et fiscale des autorisations d'urbanisme

Veille terrain liée aux travaux

Contrôle de la régularité des constructions et des aménagements réalisés

Gestion et traitement du pré-contentieux lié à l'urbanisme

Travaux cartographiques et analyses statistiques (en lien avec AOS - Concertation)

**B- Foncier communal**

Possibilité pour la commune de bénéficier de l'observatoire de Bordeaux Métropole sur le foncier

Bornages de terrains et relevés topographiques

Réalisation des acquisitions foncières, cessions communales

Gestion du foncier communal non-affecté
Déclarations d'intention d'aliéner (saisi, enregistrement, traitement et avis)
<b>C- Urbanisme, Aménagement (opérations d'intérêt communal)</b>
Valorisation du patrimoine bâti, naturel et paysager
Accès à l'information et au conseil de Bordeaux Métropole (expertise PLU, Charte paysagère)

### 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 :**

- Certification Qualiville (engagements et tableau de bord)
- Projet de territoire Mérignac
- Charte Paysagère
- Référentiel centre ville Lascabettes (2015-2017)
- Etudes urbaines en cours ou à venir (étude préalable Chemin Long, étude préalable Capeyron, étude Rolland Garros, Plan guide de l'Aéroparc, étude zones humides, études sur sites 50 000 logements et opérations d'aménagement à suivre, projet urbain du Programme d'aménagement d'ensemble (PAE) La Glacière...)
- Règlement d'intervention en faveur du logement social à venir (notamment concernant les critères de qualités des projets)
- Politique de contrôle établie par la commune
- Contrats partenariaux et conventions signées par la commune y compris les certificats de projets
- Fiches doctrine, fiches pratiques instruction et DIP
- Guide de la qualité urbaine en cours de réalisation
- Méthodologie de concertation en cours de définition par la commune pour les dossiers avant projet (AVP) et AOS

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

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier.



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

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine AOS</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Ouest en lien avec le Dirceteur Urbanisme Patrimoine et Paysages et le Dirceteur Foncier du Pôle Valorisation du territoire
Responsable thématique pour la commune	Pour AOS : Cadre interface « urbanisme » Pour Foncier : Cadre interface « juridique »

## **AUTORISATION D'OCCUPATION DES SOLS**

<b>Types de saisines pour le sous-domaine AOS</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Responsable du centre instruction/secteur Mérignac du Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Cadre interface « urbanisme »
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service AOS du Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Cadre interface « urbanisme »
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Directrice Mérignac 21

## **FONCIER COMMUNAL**

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Foncier</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef du service foncier, direction du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Ouest Pour les dossiers foncier complexes et impactant le bâti : Directeur du Foncier, Direction du foncier <b>Commune</b> : Cadre interface « juridique »
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Ouest Pour les dossiers foncier complexes et impactant le bâti : Directeur du Foncier, Direction du foncier <b>Commune</b> : Cadre interface « juridique »
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur du Foncier, Direction générale valorisation du territoire <b>Commune</b> : Directeur général adjoint Secrétariat général

- **Interfaces commune/service commun** :

Les principales interfaces sont décrites paragraphe V sur la base d'exemples.

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

## **IV/ Les engagements de service**

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

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

Les objectifs s'inscrivent dans les priorités suivantes :

#### **1. La qualité architecturale, environnementale et paysagère des constructions/aménagements : le projet de territoire de la commune de Mérignac porte des valeurs fortes en matière :**

- de mixité en matière de typologie de produits (collectifs, habitat intermédiaire ou groupé, habitat individuel
- de mixité sociale avec un objectif de réalisation de 30% de logements sociaux et d'un effort d'accession ou locatif social pour les opérations en dessous des seuils, afin de dépasser le seuil légal des 25 % de logements locatifs sociaux et de s'y maintenir durablement, tout en permettant la continuité des trajectoires résidentielles ;
- une mixité fonctionnelle en favorisant une vie urbaine de proximité dans les secteurs de développement définis par la commune (centre ville, Mérignac Soleil, avenue de la Marne), et se traduisant par une cohabitation du logement sous différentes formes, avec des services, des loisirs et des commerces de proximité, facilement accessibles grâce à l'intermodalité existante ou à développer ;
- en parallèle des zones de développement, de respecter de l'identité des quartiers dans la typologie de projets et la qualité architecturale notamment dans le cas des extensions/surélévations
- un développement urbain concerté ;
- de ville verte avec au-delà de la préservation des trames vertes et bleues inscrites au PLU3.1, la nécessité de conserver le patrimoine végétal existant dès lors qu'il participe à l'ambiance urbaine. Le volet paysager des dossiers AOS est une composante importante qui doit être vérifiée et conséquente.
- de ville durable avec des notices décrivant les dispositifs en faveur du développement durable mis en œuvre dans les projets (jardins partagés, énergie solaire, réseau de chaleur, conception thermique, domotique de gestion des consommables, coefficient de végétalisation, vecteur de lien social, connexion aux réseaux de déplacements doux/TC, évolutivité des programmes bâtis et des logements...)
- de qualité d'habitat : respect d'une typologie équilibré en fonction des besoins de la commune (30% T2, 40% T3, 30% T4), respect d'une taille acceptable par typologie de logement (45m<sup>2</sup> T2, 65m<sup>2</sup> T3, 80 m<sup>2</sup> T4), multi orientation des logements, ensoleillement, traitement des vues directes, proposition des pièces rangement, pas de mur pignon...

**2. La Ville de Mérignac est engagée dans un processus qualité et l'urbanisme fait l'objet d'une certification Qualiville concernant la relation à l'utilisateur qu'il convient de maintenir et poursuivre dans les années à venir. Les engagements à respecter sont :**

Des locaux accueillants	une signalétique adaptée pour informer et accueillir
	des locaux accessibles, propres et bien rangés et offrant des services associés
	un point accueil informatif
	des locaux adaptés aux prestations délivrées
Un accueil organisé dans les services	des horaires adaptés aux attentes des usagers
	un point d'accueil pour orienter les usagers
	en cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente
	des rendez vous respectés
	un personnel facilement identifiable
Un personnel d'accueil compétent	un personnel d'accueil spécifiquement formé
	un accueil dans nos locaux courtois et attentif
	une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires
	le souhait de la confidentialité des usagers est respecté
	un accueil personnalisé
Un accueil téléphonique performant	un accueil téléphonique courtois et efficace
	un accueil téléphonique rapide et informatif
	un accueil téléphonique personnalisé
Des réponses écrites et rapides	une réponse personnalisée
Délivrance des actes administratifs	un personnel compétent et régulièrement formé
	une information / documentation complète et fiable
	des actes fiables
	des délais de délivrance des actes respectés
Délivrance de	un personnel compétent et régulièrement formé

prestations	une information / documentation complète et fiable
	une identification complète des besoins
	une réponse systématique pour toute demande
Evaluation de la satisfaction des usagers	une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service en moins de 15 jours
	la satisfaction des usagers évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies

**3. Certains projets prioritaires relèvent d'un enjeu pour la commune ou l'agglomération et peuvent donner lieu à des saisines urgentes.** Il s'agit notamment des projets majeurs faisant l'objet d'un contrat de partenariat ou de démarche de certificat de projet ou se développant sur les sites à projets (secteur d'études et OIM Aéroparc).

Dans ce cadre les modalités de suivi, d'accompagnement et de délai seront établis spécifiquement afin de garantir au cadre interface un pilotage et une coordination efficace.

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

- la possibilité pour la commune de bénéficier de l'observatoire de Bordeaux Métropole sur le foncier.

#### **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.

En cas de variation de volume d'activité engendrant des difficultés de gestion, le service commun s'engage à informer la commune et à proposer les conditions d'adaptation temporaire en vue de limiter l'impact sur le niveau de service rendu.

#### **Documents de référence :**

- Tableau de bord de suivi des dossiers AOS de 2011 à 2015 (à poursuivre pas Bordeaux Métropole)
- Acquisitions cessions réalisées de 2013 à 2015
- Frais de géomètre en 2012, 2013, 2014 et nombre de bornages réalisés
- Accord cadre 2012-2015 (fin de validité au 31/12/2015)

Sous-domaines 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	<b>Engagement 1 :</b> Réaliser les préemptions demandées dans le cadre de secteurs à projets (opérations d'aménagement d'intérêt communal et métropolitain)	<b>Indicateur 1 :</b> Taux de réalisation des préemptions demandées	Mensuelle	Tableaux de bord de suivi des déclarations d'intention d'aliéner et fiches opérations	Préciser le nbre de préemptions : taux Volumétrie des déclarations d'intention d'aliéner : 2014 : 1350 2013 : 1383 2012 : 1300	Veille sur les déclarations d'intention d'aliéner avec repérage cartographique pour faciliter la corrélation entre secteurs de projets et déclarations de cession foncière ou immobilière Pré-requis : disposer d'une enveloppe financière pour réaliser les préemptions.
	<b>Engagement 2 :</b> Assurer la production des actes (cessions, acquisitions foncières) en garantissant la sécurité juridique et dans les délais des projets	<b>Indicateur 2 :</b> Délai de finalisation de l'acte compatible avec le projet.	Mensuelle	Tableau de bord à constituer	Volume d'activités actuels à préciser	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 déclarations d'intention d'aliéner dans les meilleurs délais / de l'avis de la commune sur les déclarations d'intention d'aliéner.
AOS	<b>Engagement 3 :</b> Garantir la sécurité juridique et la légalité des actes	<b>Indicateur 3 :</b> Taux de décisions expresses = taux de réponses dans les délais	Mensuelle	Tableau de bord Qualiville existant	Taux de décision express : 2014 : 99,60 % 2013 : 100 % 2012 : 99,61 %  volumétrie actes : 2014 : 1008 actes 2013 : 957 actes 2012 : 1027 actes	Délais à convenir entre service commun et commune, par exemple : Respect des délais de transmission des dossiers AOS par les communes (dans un maximum de 5 jours ouvrés après dépôt par la pétitionnaire). Respect de l'ensemble de la procédure et des délais respectifs (commune/service commun). En cas de litige : s'assurer que la commune fait le choix de faire défendre ses intérêts par le service commun métropole.
	<b>Engagement 4 :</b> Assurer une qualité de la relation à l'usager dans le domaine des AOS	<b>Indicateur 4 :</b> Nombre de rendez-vous de pré-instruction avec les pétitionnaires	Mensuelle	Tableau de suivi Logiciel métier et Tableau de bord Qualiville existant	Indicateurs Qualiville détaillé dans tableau de bord de suivi Certification confirmée en 2014 – renouvellement prévu en septembre 2015	

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

## V/ Interfaces commune et services communs

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
<u>Accueil Demande d'informations</u> : Envoi des demandes d'informations en vue de leur traitement et réponse à donner	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission téléphonique, mail, courrier transmis au personnel d'accueil mutualisé ou directement au pôle territorial	Dès réception
<u>Accueil Conseil Demande de RV techniques</u> : Envoi des demandes de RV en vue de la prise de RV au pôle territorial	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission téléphonique, mail, courrier transmis au personnel d'accueil mutualisé ou directement au pôle territorial	Dès réception
<u>Conseil faisabilité demande communale</u> : Envoi de la demande en vue de son analyse de faisabilité et de la réponse écrite	Responsable du centre Accueil conseil contrôle du service commun du Pôle Territorial	Par voie dématérialisée (mail)	Envoi dématérialisé au besoin
<u>Avant Projet</u> : Envoi dossier en vue de sa pré-instruction (seulement dans le cas où l'opportunité du projet est validé en amont par la Ville)	Responsable du centre Instruction AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission du dossier par courrier/navette Pôle Territorial Ouest + saisie Logiciel Métier <u>Cart@DS</u> par la Ville cadre interface urbanisme	Envoi du dossier au service commun du Pôle Territorial, dans un maximum de 5 jours ouvrés après dépôt par la pétitionnaire.
<u>Instruction</u> : Envoi dossier AOS en vue de son instruction	Responsable du centre Instruction AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission du dossier par navette Pôle Territorial Ouest + saisie Logiciel Métier <u>Cart@DS</u> par personnel mutualisé d'accueil	Envoi par navette quotidienne Pôle Territorial Ouest du dossier AOS par le personnel mutualisé d'accueil au service commun du Pôle Territorial
<u>Recours administratifs</u> : envoi des recours administratifs reçus à la commune en vue de son traitement	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission papier et via le logiciel métier <u>Cart@ds</u> saisi par la Ville cadre interface urbanisme	Dès réception
<u>Recours contentieux</u> : Envoi des recours contentieux en vue de son traitement et suivi (y compris saisine avocat)	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial ou au service juridique de la direction centrale	Transmission papier et via le logiciel métier <u>Cart@ds</u> saisi par la Ville (cadre interface juridique)	Dès réception
<u>Contrôle Plaintes</u> : Envoi des plaintes en vue de leur traitement en compétence liée	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission papier et via le logiciel métier <u>Cart@ds</u> saisi par la Ville cadre interface urbanisme (dossier CO)	Dès réception
<u>Demande audiences élus</u> : transmission des demandes d'audiences en vue de la préparation des notes techniques	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission téléphonique, mail, courrier	Dès réception
<u>Gestion de l'archivage des dossiers</u> : versement annuel au service des archives municipales	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission par courrier ou mail des documents de versement par le service des archives municipales	Une fois par an
<u>Demande de traitement cartographique et statistique</u>	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Transmission téléphonique, mail,	Dès réception

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
<u>Accueil Demande d'informations urbanisme</u> : suivi des réponses aux demandes écrites formulées pour Qualiville	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial / Responsable Interface Commune	Suivi mensuel du tableau de bord qualiville (respect des engagements en termes de délai de réponse)	mensuel
<u>Accueil conseil Demande de RV techniques</u> : suivi des demandes de RV techniques	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial	Saisie par le pôle territorial de dossiers RV dans le logiciel métier <u>Cart@ds</u>  Permanences en commune pour la réception des usagers.  Le pôle territorial alertera la commune en cas de besoin sur des sujets sensibles repérés	En fil de l'eau  3 jours par semaine de permanences en commune sur RV
<u>Instruction (dossiers classiques)</u> : réalisation de l'instruction et de la doctrine si nécessaire	Instructeur AOS en charge de l'instruction du dossier de PC / Responsable Interface Commune	Échanges au besoin si situation complexe ou décision délicate  Information du cadre interface sur les notes de doctrine/support de formation/réunion d'information...  Permanences en commune	En fonction du besoin  Permanences en commune à qualifier par instructeur pour recevoir les pétitionnaires sur RV.
<u>Instruction (dossiers à enjeux fléchés par la commune avec définition prioritaire dans le logiciel Cart@DS)</u> : réalisation de l'instruction et de la doctrine si nécessaire , validation du processus par la commune	Responsable secteur Instruction AOS du service commun du Pôle Territorial / Responsable Interface Commune / Elu adjoint à l'urbanisme	Prise en compte de l'avis d'opportunité du Maire  Participation à la commission Urbanisme en vue de décision  Participation au comité de suivi de projets sur l'étape opérationnelle et réglementaire  Tableau de bord de suivi réalisé par le service commun et transmis au cadre interface de la commune à fréquence mensuelle  Echanges au besoin si situation complexe ou décision délicate	En fonction des dates de la commission et de son ordre du jour minimum à fréquence bi-mensuelle  Échanges autant que de besoin
<u>Recours administratifs</u> : pour décision de la commune sur traitement express ou tacite	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial / Responsable Interface Commune	Suite à l'analyse de légalité de l'acte par le service commun Validation par la commune de la décision sur le recours (rejet ou retrait) Validation du traitement express ou tacite ( + transmission du tableau de bord à fréquence mensuelle)	En fonction du besoin et via la saisie par le service commun dans le logiciel <u>Cart@DS</u>
<u>Recours contentieux</u> : pour suivi et information sur la procédure	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial ou Responsable service juridique central / Responsable Interface Commune	Information de la commune sur le suivi de la procédure et les décisions de justice ( + transmission du tableau de bord à fréquence trimestrielle)	En fonction du besoin et via la saisie par le service commun dans le logiciel <u>Cart@DS</u>
<u>Contrôle Plaintes</u> pour traitement/gestion des plaintes en compétences liées, information et validation de la commune	Responsable centre Accueil Conseil Contrôle du service commun du Pôle Territorial / Responsable Interface	Information de la commune sur les constats terrain et les propositions de traitement (mise en demeure ou PV) Validation de la commune sur le respect de la politique de contrôle	En fonction du besoin et via la saisie par le service commun dans le logiciel <u>Cart@DS</u>

	Commune	établie ( + transmission du tableau de bord à fréquence mensuelle)	
<u>Demande audiences élus</u> : préparation des audiences élus	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial / Responsable Interface Commune	Échanges sur les notes de préparation d'audiences afin d'identifier les points de sensibilité	Au minimum 5 jours avant les dates d'audiences
<u>Gestion de l'archivage des dossiers</u> : Réalisation du tri des dossiers et des documents de versement	Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial / Responsable Interface Commune	Réalisation du tri des dossier conformément aux recommandations du service des archives municipales  Vérification du bordereau de versement	Une fois par an
<u>Veille juridique et technique</u> : réalisation de la veille et de la formation continue	Responsable service juridique en central et Directeur de l'Aménagement et du Développement et Chef de service AOS du service commun du Pôle Territorial / Responsable Interface Commune	Information du cadre interface sur les notes de doctrine/support de formation  Participation du cadre interface aux réunions de formation juridique et technique (réseau urbanisme)	En fonction de la réalisation des fiches doctrine  En fonction du planning de formation/réunion réseau
<u>Demande de traitement cartographique et statistique</u>	Cartographe du service commun du Pôle Territorial / responsable interface commune	Échanges par mail ou téléphone concernant le délai maximal de la commande et précision sur le résultat attendu. Sollicitation au plus tôt pour les travaux prévisibles (ex : conseils de quartier, rapport d'activités)	Autant que de besoin, envoi numérique des rendus et données

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
<u>Conseil faisabilité</u> demande communale : pour réponse à donner à la commune	Responsable secteur Accueil conseil contrôle du service commun du Pôle Territorial	Note transmise par voie dématérialisée (mail)	Sous 15 jours après la transmission de la demande
<u>Avant-Projet</u> : réponse au pétitionnaire à la signature du Maire	Responsable secteur Instruction AOS du service commun du Pôle Territorial	Courrier signature Elu adjoint à l'urbanisme	Sous 4 semaines après la transmission de la demande
<u>Instruction</u> : proposition d'arrêté à la signature du Maire	Chef de service AOS du service commun Pôle Territorial	Transmission du dossier visé par le chef de service AOS du service commun Pôle Territorial dans les délais convenus pour signature de l'Elu adjoint à l'urbanisme	Délai réglementaire J – 15 jours ouvrés.  Mise en place de la signature électronique pour permettre une meilleure fluidité de signature.  Pour les dossiers à enjeux fléchés par la commune le délai devra être optimisé et tenu selon les engagements des contrats de partenariat.
<u>Recours administratifs</u> : proposition de décision/courrier à la signature du Maire	Chef de service AOS du service commun Pôle Territorial	Si décision express, courrier signature Elu adjoint à l'urbanisme  Transmission du tableau de bord à fréquence mensuelle	En fonction de la décision de traitement prise lors des échanges entre le service commun et la commune
<u>Recours contentieux</u> information de la commune sur le suivi	Chef de service AOS du service commun Pôle Territorial ou	Transmission du tableau de bord à fréquence trimestrielle	Fréquence trimestrielle



	Responsable service juridique central		
<u>Contrôle Plaintes :</u> proposition de décision (PV ou mise en demeure) à la signature du Maire	Responsable secteur Accueil conseil contrôle du service commun du Pôle Territorial	Transmission du dossier visé par le chef de service AOS pour signature de l'Elu adjoint à l'urbanisme	En fonction de la décision de traitement prise lors des échanges entre le service commun et la commune délai de traitement moyen fixé à 2 mois
<u>Demande d'audiences élus :</u> transmission des notes techniques par le service commun et saisie de la synthèse du RV par la commune	Chef de service AOS du service commun Pôle Territorial ET Cadre interface de la commune	Transmission de la note technique à la commune au minimum 5 jours avant les dates d'audiences  Saisie dans <u>Cart@DS</u> (dossiers RV) de la synthèse du RV par la commune	Au besoin
<u>Demande de traitement cartographique et statistique</u>	Cartographe / responsable interface commune	Transmission numérique	En fonction du délai fixé lors de la commande

## FONCIER COMMUNAL

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Déclarations d'intention d'aliéner : Demande de la commune liée au suivi des déclarations d'intention d'aliéner	Pôle Territorial/Direction du développement et de l'aménagement/centre foncier ou Direction Centrale Foncier/Service des déclarations d'intention d'aliéner	Transmission à la commune du tableau de bord des déclarations d'intention d'aliéner reçues y compris les déclarations d'intention d'aliéner Safer	1 fois par semaine
Demandes d'acquisitions, de cessions du foncier communal	Pôle Territorial/Direction du développement et de l'aménagement/centre foncier (pour le foncier non bâti, non complexe : projet de voirie...) Direction centrale Foncier (pour les fonciers bâti, institutionnel y compris non bâti)	Courrier ou RdV ou lors des points semestriels entre la commune et la DF/Pôles Territoriaux/autres dir° centrales	Selon projet ou opportunité foncière
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Déclarations d'intention d'aliéner : Demande de préemption de la commune	Cadre interface urbanisme de la commune / Pôle Territorial/Direction du développement et de l'aménagement/centre foncier	Par mail	Au besoin
Négociation / actes foncier (cadrage des marges de négociation)	Cadre interface « juridique » de la commune	Rendez-vous	Selon projet ou opportunité foncière
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Déclarations d'intention d'aliéner : Retour d'information sur le traitement des préemption	Cadre interface urbanisme de la commune	Retour par mail ou courrier	Au besoin
Retour d'information à la commune (promesses de vente, délibération, acte, publication de l'acte)	Cadre interface « juridique » de la commune	Réunions semestrielles	Semestriel ou au fil de l'eau selon le cas

## **ANNEXE POUR LE DOMAINE COMMANDE PUBLIQUE – CONTRAT D'ENGAGEMENT**

### **COMMUNE DE MERIGNAC**

#### **DOMAINE : COMMANDE PUBLIQUE ET ACHAT**

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

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

#### **II/ Missions et activités mutualisées sur le domaine Commande publique et achat**

<b>Activités mutualisées par la commune</b>
<b>A- Passation &gt; à 15 000 euros (marchés et groupements/ Contrats complexes)</b>
Passation
Litiges / contentieux de la passation (hors contentieux stratégiques)
Participation aux instances décisionnelles de la commune
<b>B- Exécution</b>
Exécution
Règlement des litiges
Avenants
Contentieux de l'exécution (hors contentieux stratégiques)
Participation aux instances décisionnelles de la commune
<b>C- Achat</b>
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

### 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 :

- Guide des procédures
- Critères du développement durable notamment en matière d'insertion

### 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	Chef du Service Commande Publique et affaires juridiques
Responsable thématique de la commune	Interface ville/services gestionnaires

Types de saisines pour le domaine Commande publique et achat	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de service Commande Publique et affaires juridiques <b>Commune</b> : Cadre interface Finances
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service Commande Publique et affaires juridiques <b>Commune</b> : Cadre interface Finances
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur administratif et financier ou Adjoint au Directeur Général du Pole Territorial Ouest <b>Commune</b> : Directeur général adjoint Innovation

- **Interfaces commune/service commun** :

Les principales interfaces sont décrites paragraphe V sur la base d'exemples.

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

## **IV/ Les engagements de service**

### **I V-a/ Les engagements de service généraux et les priorités**

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

- Assurer l'efficience de la commande publique
- Sécuriser la commande publique
- Respecter les délais selon programmation établie avec la ville
- Maîtriser les dépenses
- Assurer une globalisation raisonnée
- Prendre en compte les politiques d'achat de la commune notamment de l'insertion sociale, du développement local et de l'accessibilité des marchés publics aux très petites entreprises (TPE) et aux petites et moyennes entreprises (PME)
- Maintenir le niveau de service existant sur le traitement des litiges et des contentieux

#### **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 les communes des meilleures conditions tarifaires possibles (effet « volume », expertise achat, besoins fonctionnels, recours aux négociations)
- Organiser et suivre les approvisionnements
- Suivre et évaluer les fournisseurs
- Assurer une mission de conseil /formation au profit des élus/ agents/ développement des outils et des méthodes permettant d'optimiser les performances de l'achat public

##### Pour la passation des marchés :

- Assurer la planification des procédures
- Réaliser une rédaction de qualité des pièces du marché
- Respecter les délais selon la programmation établie avec la commune

La commune conserve la possibilité du choix de la procédure dans le respect des prescriptions réglementaires définies par le code des marchés publics.

- Préparer et organiser une réunion de pré-comité d'appel d'offre (CAO)
- Faire réaliser et valider les rapports d'analyse par les services gestionnaires de la commune

##### Pour l'exécution des marchés :

- Assurer le suivi de l'exécution des marchés
- Respecter les délais de traitement suivant la programmation établie avec la commune
- Garantir la sécurisation juridique optimum des procédures

Pour la gestion des contrats complexes (Partenariats public-privé (PPP), délégation de service public (DSP), etc.) :

- Aider au choix du type et le montage
- Assurer la sécurisation juridique de la procédure
- Garantir l'exécution du contrat, suivi et le contrôle de l'exécution du contrat (avenants, sanctions pécuniaires...)
- Evaluer l'exécution des contrats et l'efficacité du montage juridique.

Il est attendu de Bordeaux Métropole :

- Un conseil et une expertise de qualité au moyen d'une veille juridique (assurée par la Direction de la commande publique (Pôle Finances et commande publique), et une veille métier active (y compris de la jurisprudence), la production de fiches thématiques droit de la commande publique.
- Un recensement de bonnes pratiques en matière de marchés publics
- Une mise à jour du guide de la commande publique et une diffusion aux services gestionnaires afin de faciliter la démarche d'achat public et son efficacité.

**Ces engagements de service réciproques s'entendent sous réserve:**

- de la planification à réaliser avec la commune
- d'une interface ville/référents dans les services gestionnaires
- d'un partage des outils de planification entre la ville et Bordeaux Métropole
- d'une cartographie préalable des procédures actuelles des communes

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

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

<b>Engagements de service</b> du domaine Commande publique et Achat	<b>Indicateurs</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b>
<b>Engagement 1: Instruction des marchés groupements et contrats complexes</b> Respect des délais de procédure en fonction des planifications établies avec les mairies	<b>Indicateur 1 :</b> Nombre de marchés comportant un écart avec la date de notification prévue	Mensuelle	Outil existant à la Métropole	Volumétrie marchés : 258 marchés dont 176 Mapa et 82 sur appel d'offres ; 15 réunions de Commission d'appel d'offre en 2013	Planification négociée et partagée
<b>Engagement 2 :</b> Analyser les besoins exprimés afin de proposer la meilleure stratégie d'achat possible selon le respect des volets de la politique achat (économique, social et environnemental)	<b>Indicateur 2 :</b> Expertise = nombre de marchés ayant fait l'objet d'une analyse / nombre de sollicitations	Annuelle		<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	

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

<b>V/ Interfaces commune et services communs</b>
--

<b>Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole</b> (ex : consultation, validation)			
<b>Quoi</b>	<b>Qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Passation, exécution	Interface commande publique, services gestionnaires et instances décisionnelles	Mails/courriers/téléphone/réunions	Selon planification et besoins
Achats	Interface commande publique, service gestionnaire, magasin et instances décisionnelles	Mails/courriers/téléphone/réunions	Selon planification et besoins

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

### **COMMUNE DE MERIGNAC**

<b>DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/VOIRIE</b>
--

<b>I/ Moyens consacrés par la commune au domaine « Domaine Public/Voirie »</b>
--

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

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

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

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

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

<b>Activités <u>régularisées</u> par la commune</b>
<b>A- MOBILIER URBAIN</b>
Surveillance et gestion des réclamations sur le domaine public
Petit et gros entretien/renouvellement/gestion de stock de ces matériels (ci-dessus) sur domaine public (dont DT et DICT)
Etude, achat et pose sur le domaine public (sauf mobilier urbain de proximité) de :
objets utiles au déplacement des usagers ou la limitation de ceux-ci, et qualifiés de dépendance du domaine public routier métropolitain : <ul style="list-style-type: none"><li>potelets</li><li>barrières fixes</li><li>manuelles et automatiques</li><li>bornes</li><li>range-vélos</li><li>abris-vélos</li><li>bornes foraines</li></ul>
mobilier de repos (bancs publics, banquettes, sièges tables)
plaque de rue
objets contribuant à la propreté de la ville (poubelles, corbeilles, sanitaires publics, distributeurs poches déjections canines, cendriers)
matériels d'information et de communication (kiosques à journaux, mâts et colonnes porte affiche, colonne Moris, affichage d'informations municipales ou culturelles, tables d'orientation, pose de kakémonos)
mobilier décoratif ou ornemental (fontaines, statues bornes à eau, portiques...)



<b>B- Autres activités</b>
Préparation et diffusion des arrêtés de voirie (circulation, stationnement)
Gestion des Autorisations d'Occupation du domaine public
Facturation des travaux réalisés aux frais des tiers et récupération des redevances d'Autorisation d'occupation temporaire (AOT) sur le domaine public communal
Avis technique sur les documents cadres circulation mobilité
Propositions, étude de faisabilité, plan sur domaine circulation mobilité

<b>Activités mutualisées par la commune</b>
<b>A- MOBILIER URBAIN</b>
Surveillance et gestion des réclamations sur le domaine public
Petit et gros entretien/renouvellement/gestion de stock de ces matériels (ci-dessus) sur domaine public (dont DT et DICT)
Etude, achat et pose sur le DP domaine public (sauf mobilier urbain de proximité) de :
objets utiles au déplacement des usagers ou la limitation de ceux-ci, et qualifiés de dépendance du domaine public routier métropolitain : potelets barrières fixes manuelles et automatiques bornes range-vélos abris-vélos bornes foraines
mobilier de repos (bancs publics, banquettes, sièges tables)
plaque de rue
objets contribuant à la propreté de la ville (poubelles, corbeilles, sanitaires publics, distributeurs poches déjections canines, cendriers)
matériels d'information et de communication (kiosques à journaux, mâts et colonnes porte affiche, colonne Moris, affichage d'informations municipales ou culturelles, tables d'orientation, pose de kakémonos)
mobilier décoratif ou ornemental (fontaines, statues bornes à eau, portiques...)
<b>B- ECLAIRAGE PUBLIC, RESEAUX SECS, AUTOMATISMES et SONORISATION</b>
Enfouissement de réseaux secs (autres que réseaux électriques, ex : fibre)
Fourniture et pose de l'éclairage public et des mobiliers connectés (d'équipements d'éclairage public (candélabres, matériel de mise en lumière de patrimoines, supports de kakémonos, sonorisation) et tous dispositifs comme transformateurs, boîtiers pour manifestations... ; ) des mobiliers connectés et des automatismes), Déclaration de travaux (DT), Déclaration d'intention de commencement de travaux(DICT), réceptionnés
Entretien/maintenance, gestion des stocks, suivi et contrôle de l'éclairage public (d'équipements d'éclairage public (candélabres, matériel de mise en lumière, supports de kakémonos) et tous dispositifs comme transformateurs, boîtiers pour manifestations... ; ) des mobiliers connectés et des automatismes) Déclaration de travaux (DT), Déclaration d'intention de commencement de travaux(DICT), réceptionnés
Surveillance et gestion des réclamations liées à l'éclairage public, aux réseaux secs et automatismes
Expertise à la programmation (programmation, veille technique, économies d'énergie...) et automatismes
Mise en œuvre illuminations de Noël et événementielles

Gestion Système d'information géographique (SIG) éclairage public
<b>D- ESPACES PUBLICS OU PRIVÉS COMMUNAUX</b>
Etudes et travaux neufs sur les espaces publics et privés communaux
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des <b>espaces publics communaux</b> : places, dalles, fossés, voies publiques communales (hors espaces verts), y compris DT, DICT (sauf validation programmation)
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des <b>espaces privés communaux</b> (hors espaces verts) y compris Déclaration de travaux (DT), Déclaration d'intention de commencement de travaux(DICT) (sauf validation programmation)
Entretien des espaces publics ou privés communaux
Entretien/gestion des espaces publics communaux (hors nettoyage et espaces verts) : voiries communales
Entretien/gestion des espaces privés communaux (hors nettoyage et espaces verts) : voiries communales
Surveillance technique et signalement d'incidents sur le domaine public communal
<b>E- AUTRES ACTIVITES</b>
Préparation et diffusion des arrêtés de voirie (circulation, stationnement) y compris arrêtés de gestion des parcs et jardins
Coordination des travaux sur le domaine public (en lien avec la prise d'arrêtés du Maire)
Gestion des Autorisations d'Occupation du Domaine Public (sauf AODP à caractère commercial)
Facturation des travaux réalisés aux frais des tiers et récupération des redevances Autorisation d'occupation temporaire (AOT) sur le domaine public communal
Avis technique sur documents cadres circulation mobilité
Propositions, Etude de faisabilité, plan sur domaine circulation mobilité
Etude technique (choix matériel), achat et pose des équipements de vidéo-protection
Entretien/maintenance des réseaux et équipements de vidéo-protection

*Les activités spécifiques liées à la relation à l'utilisateur seront traitées dans le cadre du projet Relation à l'Usager.*

### III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Plans du SIG (dont SIG éclairage public lié au logiciel de gestion), plan et planning des illuminations, programme d'entretien des fossés communaux, programme de relampage, programme d'économies d'énergie (dont extinction), programme de mise aux normes des tableaux de commande, procédures ( DICT, candélabre accidenté, enfouissement, panne de secteur, pannes)

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

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine « Domaine public/Voirie ».

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

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine « Domaine Public/Voirie »</b>		
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Ouest en lien avec le directeur du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Ouest	
	<u>Conception :</u> <i>Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Ouest</i>	<u>Gestion :</u> <i>Chef du service territorial 5 au sein de la Direction de gestion de l'Espace Public (DGEP) du Pôle Territorial Ouest et Chef du centre Réseaux et Paysages</i>
Responsable thématique pour la commune	Cadre interface Domaine public	

<b>Types de saisines pour le domaine « Domaine Public/Voirie »</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Chef de centre (Direction de gestion de l'Espace Public ou Directeur du Développement et de l'Aménagement) <b>Commune :</b> Cadre interface Domaine public
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Chef de centre sous couvert du chef de service, Direction de gestion de l'Espace Public ou Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Ouest <b>Commune :</b> Cadre interface Domaine public
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Ouest ou Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Ouest, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Ouest. <b>Commune :</b> Directeur général adjoint Proximité Citoyenneté

- **Interfaces commune/service commun :**

Les principales interfaces sont décrites paragraphe V sur la base d'exemples.

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

## **IV/ Les engagements de service**

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

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

- Assurer la relation à l'utilisateur
- Garantir la mise en sécurité

#### **Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du domaine « Domaine Public - Voirie » sont :**

- Valider les projets et les programmations
- Respecter les programmes
- Respecter les délais pour les arrêtés municipaux
- Communiquer sur la programmation des événementiels

Les engagements de ce domaine sont transversaux, et se déclinent en mobilier urbain, l'éclairage public, la vidéo-protection et l'espace public ou privé communal.

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

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

<b>Engagements de service</b> du domaine « Domaine Public »	<b>Indicateurs de mesure</b> (Définition/Mode de calcul)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation</b>
<b>Engagement 1 : Surveillance</b> Assurer une surveillance suffisante pour garantir la sécurité, la fonctionnalité et la qualité du domaine public et de ses équipements.	<b>Indicateur 1 :</b> Fréquence de passage	Mensuelle	Planification par secteur ou carnet de signalement	<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	
<b>Engagement 2 : Traitement des réclamations</b> Garantir une prise en compte systématique des réclamations par une réponse réactive et appropriée, et assurer le suivi et le retour d'information.	<b>Indicateur 2 :</b> Délais de réponse aux réclamations	Mensuelle	Tableau de bord Logiciel de relation à l'usager (RU)	80% des réponses faites dans les 14 jours	
<b>Engagement 3 : Etudes et travaux neufs</b> Proposer et réaliser les études et les travaux dans les délais et budgets prévus en respectant le programme (y compris information et concertation).	<b>Indicateur 3 :</b> Respect du programme initial (études et travaux) (oui/non)	Mensuelle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning à créer : tableau de bord de suivi des programmes	2014 : engagement budgétaire à 66%	
<b>Engagement 4 : Gros entretien</b> Proposer et réaliser les programmations de gros entretien dans les délais et budget impartis, dans le cadre des impératifs sécuritaires, en intégrant au mieux les priorités communales (par exemple, renouvellement de tous les bancs)	<b>Indicateur 4 :</b> Respect de la programmation initiale (oui/non)	Mensuelle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning	2014 : engagement budgétaire à 91%	
<b>Engagement 5 : Petit entretien</b> Assurer un petit entretien préventif ou curatif ainsi qu'une réponse réactive et adaptée aux signalements	<b>Indicateur 5 :</b> Délais d'intervention suite aux signalements	Mensuelle	Tableau de suivi des interventions (délais, budget) Planning pour les interventions préventives	2014 : engagement budgétaire à 85%	
<b>Engagement 6 : Arrêtés municipaux</b> Coordonner les interventions et garantir la prise des arrêtés municipaux et autres autorisations dans les délais impartis.	<b>Indicateur 6 :</b> Préparation des arrêtés dans les délais convenus	Mensuelle	<i>Création d'un tableau de bord</i>	<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	Négociation des délais

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

**V/ Interfaces commune et services communs**

		<b>1. Surveillance et petit entretien du DP communal, gestion des réclamations</b>			
		<b>Quoi</b>	<b>A qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'intervention suite à signalement liée à l'entretien du DP	Chef de centre	Outil de gestion de demandes (à terme) + téléphone, mail, courrier, direct / Tableau de bord. <i>(le service commun métropole caractérise la demande)</i>	Au fil de l'eau
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Information sur la date/délai et les modalités d'intervention	Chef de centre ou son représentant	Outil de gestion de demandes (à terme) + téléphone, mail, courrier, direct	Au fil de l'eau (si réponse à l'utilisateur par la commune)
Saisine en urgence	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	1. Demande d'intervention d'urgence (mise en sécurité..) 2. Demande d'intervention d'urgence (politique) : avec un préalable de validation des élus de quartier et des élus thématiques	1. Chef de centre 2. Chef de centre sous-couvert du chef de service territorial, DGEP, Pôle Territorial	Outil de gestion de demandes (à terme) + téléphone, mail/ Tableau de bord. <i>(le service commun métropole caractérise la demande)</i>	Au fil de l'eau (si réponse à l'utilisateur par la commune)
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Arbitrage des priorités et conséquences sur la programmation	Cadre interface de la commune/Chef de service territorial, DGEP, PT	Téléphone + confirmation par mail + suivi Tableau de bord	Au fil de l'eau
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Information sur la date/délai d'intervention et les modalités d'intervention	Chef de centre ou son représentant (information de l' élu communal par le cadre interface de la commune)	Outil de gestion de demandes (à terme) + téléphone, mail, courrier, direct	Au fil de l'eau (si réponse à l'utilisateur par la commune)
		<b>2. Définition et suivi des programmes des travaux d'entretien programmés</b>			
		<b>Quoi</b>	<b>qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Modalités de programmation et de suivi	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Programmation annuelle ou pluriannuelle des travaux d'entretien à réaliser sur le DP proposée par le service commun à la commune	Chef de centre sous couvert du chef de service territorial et du Directeur DGEP, PT	Réunions de négociation	Annuel
	Principales étapes d'interactions	Validation du programme proposé par le service commun sur la base	Elus communaux consultés par le cadre interface de la	Délibération si nécessaire	Annuel (gros entretien), fréquence plus

	<b>Commune/Service commun Métropole</b>	des priorités techniques	commune		soutenue pour le petit entretien (à définir)
	<b>Point de « sortie »/ restitution à la Commune</b>	Suivi de la mise en œuvre	Chef de centre, DGEP, PT	Tableaux de bord, plannings	Mensuel
<b>3. Etude, aménagement, achat et pose sur le DP voirie communal</b>					
		<b>Quoi</b>	<b>A qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Modalités de programmation et de suivi	<b>« Point d'entrée » des demandes de la Commune</b>	Programmation annuelle et pluri-annuelle des travaux d'aménagement à réaliser sur le DP, définie par le service commun en collaboration avec la commune	Chef de service Aménagement, Dir°Amt Devt, PT + consultation du coordonnateur paysage/PT <i>Organisation spécifique Bordeaux (éclairage public : HQV).</i>	Réunions de négociation	Annuel
	<b>Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole</b>	Validation du programme proposé par le service commun sur la base des orientations stratégiques	Elus communaux consultés par le cadre interface de la commune	Délibération si nécessaire	Annuel (gros entretien), fréquence plus soutenue pour le petit entretien (à définir)
	<b>Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole</b>	Information, concertation avec le public sur décision de l' élu communal	Préparation, organisation et animation de la concertation : le service commun (service métropolitain concerné) avec le cadre interface de la commune	Réunion de concertation, réunion de rue, consultation de plans/registres, lettre d'information...	En fonction de la programmation, de l'opportunité décidée par les élus, et des conseils de quartiers organisés par les communes.
	<b>Point de « sortie »/ restitution à la Commune</b>	Suivi de la mise en oeuvre	Chef de service MOE, Dir°Amt Devt, PT	Tableaux de bord, plannings	Mensuel
<b>4. Pouvoir de police</b>					
		<b>Quoi</b>	<b>A qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Saisine ordinaire	<b>« Point d'entrée » des demandes de la Commune</b>	Demandes d'arrêtés de voirie (arrêtés de circulation/stationnement, occupation du sol y compris parcs et jardins...) <i>NB : arrêtés de péril (à voir avec le GT prévention)</i>	Chef de service territorial, DGEP, PT (à adapter selon l'organigramme du PT)	Mail ou courrier	au fil de l'eau
	<b>Point de « sortie »/ restitution à la Commune</b>	Envoi de la proposition d'arrêté à la signature du Maire  <i>Puis</i>  <i>Renvoi de l'arrêté signé par la</i>	Chef de service territorial, DGEP, PT ==> cadre interface de la commune pour contrôle d'opportunité, coordination et mise à la signature de l' élu	Courrier (navette) ou par mail, à terme souhait d'outil dématérialisé de gestion des arrêtés.	au fil de l'eau

		<i>commune au service commun pour diffusion au demandeur</i>			
Saisine ordinaire	<b>« Point d'entrée » des demandes de la Commune</b>	Coordination des travaux sur le DP : le service commun (service territorial PT) saisit le cadre interface de la commune pour contrôle d'opportunité et coordination des travaux à réaliser sur le DP	Chef de service territorial, DGEP, PT ==> cadre interface de la commune	Réunions	Hebdomadaire
	<b>Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole</b>	Avis de la commune (validation de la programmation des travaux)	Cadre interface de la commune ==> Chef de service territorial, DGEP, PT	Mail (compte-rendu de réunion)	Hebdomadaire
	<b>Point de « sortie »/ restitution à la Commune</b>	Déclenchement de la procédure « arrêté » (voir ci-dessus)	Chef de service territorial, DGEP, PT (à adapter selon l'organigramme du PT)		



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

**COMMUNE DE MERIGNAC**

<b>DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/ESPACES VERTS</b>
---

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

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 (tout sauf la partie Sport). 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.

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

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

Les surfaces concernées par la régularisation et la mutualisation de Mérignac : espaces verts d'accompagnement de voirie, espaces verts type parcs, squares, placettes, espaces verts liés à un bâtiment municipal (dont écoles et crèches) hors bâtiments sportifs.

Les aires de jeux sur domaine public ou privé de la ville, les agrès sportifs d'extérieur.

Cimetière : étude et aménagements sont mutualisés, la gestion des espaces verts du cimetière font également partie de la mutualisation sauf pour la part d'entretien des allées et des espaces minéralisés.

La production horticole pour l'ensemble de la mairie, y compris pour le service des sports, est mutualisée. Le décor événementiel et prêt de plantes est fait pour des services municipaux mais aussi associations, entreprises, armée.

La ferme pédagogique, structure accueillant en priorité les classes de Mérignac et le public à handicap.

Ces activités seront réalisées en 2016 sur la base de l'existant.

Espaces sportifs : l'étude et l'aménagement des espaces d'accompagnement des terrains sportifs sont mutualisés ; non compris dans ce transfert : l'entretien des espaces verts liés aux bâtiments ou équipements sportifs, les citystades, les terrains sportifs de plein air et équipement lié (panneaux de basket, cage de foot, filet...) y compris dans les écoles ou parcs.

Jardins collectifs (partagés, familiaux) l'animation de ces jardins n'est pas réalisé par les services municipaux, elle ne fait pas partie du périmètre de mutualisation.

Activités <u>régularisées</u> par la commune
<b>A- Aménagement et entretien des espaces verts sur le <u>domaine public métropolitain</u></b>
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 <u>mutualisées</u> par la commune
<b>B- Aménagement et entretien des espaces verts sur <u>domaine public communal</u></b>
<b>Aménagement des espaces verts, terrains sportifs de plein air et aires de jeux</b>
Aménagement des parcs, jardins publics, rives et espaces naturels : conception, aménagement, réhabilitation d'espaces verts
Aménagement d'aires de jeux : conception, aménagement, réhabilitation
<b>Gestion et entretien des espaces verts et aires de jeux</b>
Tonte, taille, renouvellement de végétaux, arrosage et maintenance
Propreté des parcs et jardins et des aires de jeux
Propreté des espaces verts
Désherbage des parcs et jardins et espaces verts
Déclaration de Travaux (DT) et Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) espaces verts
<b>Gestion et contrôle des équipements des espaces verts :</b>
Gestion des mobiliers spécifiques de jardins (bancs...)
Gestion de la signalétique jardin
Gestion des aires de jeux
Gestion des agrès sportifs dans les parcs et jardins
Gestion des systèmes hydrauliques (bassins, stations de pompage, forages, fontaineries...)
Gestion des allées
Gestion des clôtures
Gestion des grilles d'arbres
<b>Gestion des parcs animaliers</b>
<b>Vie des jardins</b>
Relations contractuelles avec les concessionnaires
Suivi de la réglementation et de la sécurité

<b>Gestion de l'arbre</b>
Elagage, soin aux arbres
Gestion et expertise du patrimoine arboré
<b>Gestion des espaces naturels, forestiers</b>
<b>C- Décor évènementiel/mise en scène paysagère</b>
<b>D- Expertise espaces verts</b>
Prospection et analyse pour aide à la décision stratégique
Ingénierie verte, génie écologique en partenariat avec Système d'information géographique (SIG) communal (Comprend avis sur permis de construire, travaux sur espaces boisés classés (EBC), avis sur arbre du privé dont caractère dangereux, inventaires faune et flore)
Gestion des données patrimoniales espaces verts (construction et alimentation d'un Système d'Information Géographique)
Pilotage de l'amélioration continue et des démarches qualité, des démarches de certification/labellisation : label villes et villages fleuris niveau 3 fleurs, labellisation éco jardin, O phytosanitaire, gestion différenciée, etc...
<b>E- Approvisionnement et matériel</b>
Entretien courant du matériel utilisé, ateliers de proximité
Approvisionnement/gestion des stocks
Centres de cultures (serre, fleuristeries, collections)
Veille technique dans le cadre des procédures d'achat
<b>F- Construction de la trame verte sociale</b> (aspects techniques uniquement)
<i>Sauf : En lien avec les services municipaux concernés pour l'animation, la communication</i>
Cheminements doux, végétalisation collective, jardins partagés
Animation et sensibilisation
Organisation du concours des balcons et jardins fleuris

### 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 :**

- Labellisation écojardin (sur 8 parcs labellisé en 2012, renouvellement en 2015)
- Labellisation 3 fleurs- villes et villages fleuris
- Gestion du domaine public en O phytosanitaire
- Plan de gestion différenciée
- Plan de gestion de parcs : Parc du château, bois du burck, parc du Luchey
- Programmes : patrimoine arboré, biodiversité, paysage et fleurissement, propreté, gestion des flux
- Charte paysagère
- Protection Biologique Intégrée dans les serres.

### 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) :

L'ensemble se faisant en lien avec le coordonnateur paysagiste.

Rôles et responsabilités pour le domaine Espaces Verts		
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Ouest en lien avec le directeur du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Ouest	
	<u>Conception</u> : <i>Chef du centre Réseaux et paysages de la direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Ouest</i>	<u>Gestion</u> : <i>Chef du service territorial 5 au sein de la Direction de la gestion de l'Espace Public (DGEP) du Pôle Territorial Ouest</i>
Responsable thématique pour la commune	Cadre interface espace public	

Types de saisines pour le domaine Espaces Verts	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de centre concerné de la Direction de la gestion de l'Espace Public du Pôle Territorial Ouest ou le responsable concerné <b>Commune</b> : Cadre interface espace public
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de centre espaces verts sous couvert du chef de service territorial, Direction de la gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Cadre interface espace public
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Ouest ou Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Ouest Sous-couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Ouest. <b>Commune</b> : Directeur Général adjoint Proximité Citoyenneté

- **Interfaces commune/service commun** :

Les principales interfaces sont décrites paragraphe V sur la base d'exemples.

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

## **IV/ Les engagements de service**

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

#### **Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Espaces Verts :**

- Mettre en œuvre une gestion et des aménagements des espaces verts adaptée à la politique de la commune traduite dans les documents listés dans la partie III/a (le plan de gestion différencié, le zéro phyto sur l'ensemble du domaine public et privé communal, l'écotabellisation des parcs, programmes dont suivi de la biodiversité etc...).

#### **Les engagements de service réciproques cibles poursuivis grâce à la mutualisation du domaine Espaces Verts sont :**

- Améliorer l'offre en espaces verts (création de squares, 9<sup>ème</sup> parc, ouverture des bassins d'étalement...selon PPI communal)
- Augmenter le nombre d'espaces labellisés écojardin, suivi biodiversité (relevés, animation, communication, protection...
- Communiquer
- Produire des calendriers de manifestations

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

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

Engagements de service du domaine Espaces Verts	Indicateurs (définition/mode de calcul)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement (pré-requis)
<b>Engagement 1 : Embellissement de la commune ("fleurissement")</b> 1.1. Concevoir et gérer un projet d'embellissement identitaire  1.2. Assurer la propreté des espaces verts par une fréquence d'enlèvement des détritits adaptée	<b>Indicateur 1 :</b> i1.1.1 Suivi du nombre de réclamations et/ou de courriers de félicitations  i.1.1.2 Nombre de points d'embellissement (et comparaison des points d'embellissement entre l'année N et N+1)	Mensuelle           Annuelle	Suivi par la commune, politique gestion de la relation à l'usager (GRU)	<b>1.1.1 Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>  1.1.2. Points d'embellissement en 2015 : 510 points verts 26 massifs, 930 m² 28 coulées de bulbes, 3100m² 3 prairies fleuries 10 sites avec arbres fruitiers 11 sites en cueillette libre (petits fruits, aromatiques)	Communication par la commune de sa politique paysagère (a minima d'une saison sur l'autre) et de la liste/cartographie des points d'embellissement  Planning des manifestations (a minima semestriel, remis à jour mensuellement)
<b>Engagement 2 : Réactivité</b> Garantir un niveau de réactivité d'intervention adapté (mise en sécurité ou incidents techniques, aux demandes des usagers et en fonction des usages)	<b>Indicateur 2 :</b> Délais d'intervention :  a- Risque de chute imminente ou chute de branche ou d'arbre : mise en sécurité dans l'heure, intervention dans la journée (en jour travaillé)  b- Incident sur aire de jeux : mise en sécurité dans l'heure (en jour travaillé) et réparation selon délai de livraison des pièces	Mensuelle	Tableaux de bord Logiciel de relation à l'usager  Mise en place d'un suivi la première année	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Signalement des incidents aux services communs dans des délais courts  Moyen de communication dans les équipes

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

## V/ Interfaces communes et services communs

		1. Aménagement des espaces verts			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Modalités de programmation et de suivi	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Programmation annuelle ou pluriannuelle des travaux d'aménagement des espaces verts à réaliser sur le DP proposée par le service commun à la commune	Chef de service aménagement, Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial Ouest, coordonnateur paysagiste	Réunions de négociation	Annuel
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Validation du programme proposé par le service commun sur la base des priorités techniques	Elus communaux consultés par le cadre interface de la commune	Délibération si nécessaire	Annuel (gros projet), fréquence plus soutenue pour les petits projets (à définir)
		Information, concertation avec le public sur décision de l' élu communal	Préparation, organisation et animation de la concertation : le service commun (service métropolitain concerné) avec le cadre interface de la commune	Réunion de concertation	En fonction de la programmation, de l'opportunité décidée par les élus, et des conseils de quartiers organisés par les communes.
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Suivi de la mise en œuvre	Gros travaux : Chef de service maître d'œuvre, Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial Ouest Petits travaux : Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Tableaux de bord, plannings	Mensuel
		2. Gestion et entretien des espaces verts et approvisionnement			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'intervention liée aux espaces verts ou à l'approvisionnement	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	mail, téléphone... + à terme outil de gestion des demandes	Au fil de l'eau
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Délais d'intervention et confirmation de la réalisation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	mail, téléphone... + à terme outil de gestion des demandes	Au fil de l'eau
Saisine en urgence	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'intervention d'urgence sur espaces verts liée à un signalement (vandalisme, accident)	Chef d'équipe sous couvert du chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Téléphone, mail + tracer des demandes dans un tableau de suivi	Au fil de l'eau
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Délais d'intervention et confirmation de la réalisation	Chef d'équipe sous couvert du chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle	mail, téléphone... + à terme outil de gestion des demandes	Au fil de l'eau

			Territorial Ouest		
		<b>3. Décor, événementiel</b>			
		<b>Quoi</b>	<b>A qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de décor pour une manifestation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Téléphone, mail + tracer des demandes dans un tableau de suivi Fiche d'expression de besoin pour une manifestation	Selon programmation ou demandes ponctuelles
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Délais d'intervention et confirmation de la réalisation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Téléphone, mail + tracer des demandes dans un tableau de suivi	Au fil de l'eau
Saisine en urgence	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'urgence de décor ponctuel	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Téléphone, mail + tracer des demandes dans un tableau de suivi	Demandes ponctuelles
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Délais d'intervention et confirmation de la réalisation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Téléphone, mail + tracer des demandes dans un tableau de suivi	Au fil de l'eau
		<b>4. Expertise</b>			
		<b>Quoi</b>	<b>A qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'expertise (avis sur PC ; Travaux en espaces boisés classés, arbres dangereux du domaine privé)	Chef de service territorial	Téléphone, Mail, courrier	Selon besoin
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Avis technique		mail	
		<b>5. Vie des parcs et jardins</b>			
		<b>Quoi</b>	<b>A qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Vérification des conditions de sécurité liées aux espaces verts avant manifestation	Chef de centre espaces verts sous couvert du chef de service, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Selon programmation	Bi-annuel
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Information au cadre interface sur la faisabilité technique de la manifestation	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Proposition écrite d'organisation (mail, courrier)	
Saisine spécifique	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'ouverture ou de fermeture sur des horaires exceptionnels	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	Demande écrite sur la base d'un arrêté communal	Au fil de l'eau
	Point de « sortie »/	Confirmation de mise en œuvre	Chef de centre espaces verts, Direction	Retour écrit (courrier,	Au fil de l'eau



	restitution à la Commune		de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest	mail)	
		<b>6. Animation et sensibilisation</b>			
		<b>Quoi</b>	<b>A qui</b>	<b>Comment</b>	<b>Quand</b>
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de participation à une animation sur demande de la commune	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest sous couvert du chef de service territorial	Selon programmation ou saisine spécifique écrite*	*
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Confirmation de mise en œuvre	Chef de centre espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest sous couvert du chef de service territorial	Mail ou courrier de réponse	Au fil de l'eau

## **ANNEXE POUR LE DOMAINE FINANCES – CONTRAT D'ENGAGEMENT**

### **COMMUNE DE MERIGNAC**

**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- DEMATERIALISATION/ADMINISTRATION FONCTIONNELLE DES OUTILS

G- METHODES ET PROCESS/QUALITE COMPTABLE

H- FISCALITE ET DOTATIONS

I- OBSERVATOIRE FISCAL ET VEILLE

J- 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 dans le 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**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
<b>A - Programmation, planification et préparation budgétaire</b>
Pilotage de la préparation budgétaire*
Mise en œuvre de la préparation budgétaire (budget primitif et décisions modificatives)*
Gestion des fins d'exercice (reports)*
Actualisation des outils de programmation (Programmation pluriannuelle des investissements (PPI), Programmation pluriannuelle de fonctionnement (PPF), Autorisation de Programme Crédit de Paiement

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

\* à l'exclusion des tâches relevant de la stratégie qui restent au sein de la commune

## RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE/QUALITE COMPTABLE

<b>Activité <u>mutualisée</u> par la commune</b>
<b>F - Dématérialisation/administration fonctionnelle des outils</b>
Gestion des interfaces / exécution budgétaire
Administration fonctionnelle du système d'information financier
<b>G - Méthodes et process/qualité comptable</b>
Gestion des règlements budgétaires et financiers
Harmonisation des outils et convergence des méthodes
Formations financières
Qualité comptable de l'ordonnateur
Contribution à la mise en œuvre du partenariat
<b>H- Fiscalité et dotations</b>
Gestion des ressources fiscales et concours financier de l'Etat/métropole/commune

Optimisation des ressources fiscales et financières
Préparation des décisions fiscales (à l'exclusion de la Taxe locale sur les enseignes et publicités extérieures (TLPE))
Gestion et conseil en TVA
Gestion des taxes
Prospective fiscale
Collecte et participation aux travaux de la Commission locale d'évaluation des charges transférées (CLECT)
<b>I- Observatoire fiscal et veille</b>
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)
<b>J- Trésorerie, dette et recherche de financements</b>
Réalisation d'emprunt ou souscription de lignes de trésorerie (la commune restant la seule décisionnaire)
Gestion de la dette et de la trésorerie
Gestion et analyse administrative des garanties d'emprunts
Financement de projets complexes
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, budgétaires et fiscales applicables à chaque entité financière.
- Règlement budgétaire et financier (RBF) partagé par la commune et la Métropole
- 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
- Engagement partenarial entre la ville et le trésor public

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) :

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine FINANCES</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur administratif et financier du Pôle territorial Ouest en lien avec les Directeurs centraux Finances
Responsable thématique pour la commune	Cadre interface Finances

<b>Types de saisines pour le domaine FINANCES</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Cadre interface Finances
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Cadre interface Finances
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur Administratif et Financier du Pôle Territorial Ouest ou Adjoint Directeur Général du Pôle Territorial Ouest Pour les ressources ingénierie et outil méthode qualité : Adjoint Directeur Général Finances et commande publique <b>Commune</b> : Directeur général adjoint Innovation

- **Interfaces commune /service commun** :

Bordeaux Métropole et la commune s'engagent à définir, à la mise en place du service commun, les interfaces décrivant les principaux points de contacts (points d'entrée et de sortie) ainsi que les grandes étapes d'interaction entre la commune et le service commun de la métropole (Ex : Participation de la Direction administrative et financière aux réunions de dialogue de gestion pilotées par la commune).

## IV/ Les engagements de service

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

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

Dossier prioritaire :

- Poursuivre la dématérialisation du processus comptable

Les objectifs s'inscrivent dans les priorités suivantes :

- Participer à la maîtrise des dépenses et à l'optimisation des recettes dans un environnement budgétaire contraint
- Conserver le même niveau de service et réactivité
- Fiabiliser les procédures et les comptes
- Partager et renforcer l'expertise

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

**BUDGET ET PROGRAMMATION :**

- Respecter les orientations stratégiques (évolution, levier...) de la collectivité 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

**RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :**

- Accompagner la collectivité dans la gestion de sa dette et de sa trésorerie
- Produire les déclarations fiscales et financières dans les délais impartis (TVA, Fond de Compensation pour la TVA...)
- Accompagner la collectivité dans l'optimisation de ses ressources (veille, Commission communale des impôts directs (CCID), suivi ...)

**COMPTABILITE ET PATRIMOINE :**

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

**OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE**

- Conserver a minima le niveau de qualité comptable actuel
- Poursuivre la fiabilisation des procédures budgétaires et financières

**Ces engagements de service s'entendent sous réserve :**

- de la diffusion du calendrier par la commune pour la préparation de toutes les étapes budgétaires,
- de la communication par la commune des orientations stratégiques en matière financière et budgétaire
- d'un partage des outils de planification (ex : Plan annuel de financement des investissements (PPFI))
- de la transmission par la commune de toutes les informations et pièces nécessaires à la bonne mise en œuvre des missions réalisées par le service commun de la métropole

**Un reporting semestriel nécessaire au pilotage stratégique en matière budgétaire et financière sera mis en place entre Bordeaux Métropole et 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	<b>Engagement 1 :</b> Respecter les décisions communales en matière budgétaire	<b>Indicateur 1 :</b> Ecart par rapport au cadre validé + analyse = respect des tendances	A chaque étape	Tableau excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	Disposer d'un document précisant ces décisions (lettre de cadrage annuelle, Plan annuel de financement des investissements (PPFI)...) )
	<b>Engagement 2 :</b> Respecter un calendrier pour toutes les étapes de préparation et d'exécution budgétaires (budget primitif, fin d'exercice, réajustement actif...)	<b>Indicateur 2 :</b> Calendrier ou échéance respecté Oui/Non et analyse	A chaque étape	Tableau excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	Connaissance du calendrier ou des échéances
	<b>Engagement 3 :</b> Produire les mandats et les titres	<b>Indicateur 3 :</b> Délais de mandatement = % de mandatement effectué hors délais de 20 jours et taux de rejet	Mensuelle	SIF	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	Certification du service fait dans un délai à fixer
Ressources et ingénierie financière/Qualité comptable	<b>Engagement 4 :</b> Informier sur la situation de la commune en termes de trésorerie et de dette	<b>Indicateur 4 :</b> Situation de trésorerie Taux moyen dette (fixe et révisable)	Mensuelle si période de tension, quotidienne	SIF, tableau excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	
	<b>Engagement 5 : Fiscalité et dotation</b> Réaliser les déclarations fiscales et financières dans les délais	<b>Indicateur 5 :</b> Maintien du niveau de pénalité de la commune (déclaration fiscale) + comparaison date effective de déclaration par rapport au délai réglementaire (FCTVA)			<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	

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



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

**COMMUNE DE MERIGNAC**

**DOMAINE : STRATEGIE IMMOBILIERE/LOGISTIQUE ET MAGASINS/PARC MATERIEL**

**SOUS-DOMAINES :**

**LOGISTIQUE ET MAGASINS**

**I/ Moyens consacrés par la commune au domaine logistique et magasins**

Les **moyens consacrés** par la commune au sous-domaine sont détaillés dans la **convention de création des services communs** liée au contrat d'engagement. Les objectifs poursuivis par 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 logistique et magasins**

**Activités mutualisées par la commune**

**LOGISTIQUE ET MAGASINS**

Magasins (le magasin organise, coordonne et contrôle la gestion des flux et des stocks (fournitures administratives, consommables informatiques, produits d'entretien, équipement de protection individuel, petits équipements et fournitures techniques)

**III/ Modalités de mise en œuvre**

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

**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 sous-domaine. Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs.

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

## LOGISTIQUE ET MAGASINS

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine	
Responsable thématique pour le service commun Métropole	Directeur de la logistique et des magasins
Responsable thématique pour la commune	interface logistique

Types de saisines pour le sous-domaine	
Saisine ordinaire	Responsable du magasin pour demande utilisateur Responsable des magasins pour suivi et reporting Commune : interface Logistique
Saisine en urgence	Responsable des magasins Commune : interface logistique
Saisine exceptionnelle	Directeur de la Logistique ou Adjoint au DG en charge des Moyens matériels et immobiliers Commune : DGA Secrétariat Général

### - Interfaces Commune / Service commun Métropole :

Les principales interfaces sont décrites paragraphe V sur la base d'exemples.

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

## IV/ Les engagements de service

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

#### Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine magasins :

Les objectifs s'inscrivent dans les priorités suivantes :

- Assurer la gestion du stock des fournitures et matériels nécessaires, passer les commandes et assurer la livraison des consommables informatiques uniquement.
- Dégager si possible des économies d'échelle
- Etre réactif
- Conserver a minima le même niveau de qualité
- optimiser les modalités de gestion

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

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

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi (ex : SI...)*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Magasins	<b>Engagement 2:</b> Mettre à disposition les moyens (matériel, fournitures) demandés en qualité et en quantité	nombre de demandes traitées / total des demandes	Annuelle	TdB Excel	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	

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

## V/ Interfaces communes et services communs

Ces interfaces sont données à titre indicatif et non exhaustif pour la commune de Mérignac :

### LOGISTIQUE ET MAGASINS

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Définition de la stratégie de stockage et d'approvisionnement	Un interlocuteur par commune : DGS ou son Adjoint nécessité d'un référent ou interface ?)	Définition des niveaux de stocks par analyse des consommations (maximun, sécurité)  Tableau de « dotation par article » par services bénéficiaires  Définition des modes de commandes et d'approvisionnement (livraison interne ; livraison directe fournisseur ; enlèvement sur site)	Général : révision annuelle des seuils  Ponctuel : lors du dialogue de gestion pour les besoins erratiques (pics de consommation, besoins non récurrents)  Commandes mensuelles Commandes au fil de l'eau ? ( NON ce point est généralement prévu dans les marchés
Traitement spécifique des produits d'entretien	Service gestionnaire	Préparation et conditionnement des commandes (70 sites)	mensuelle

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

**COMMUNE DE MERIGNAC**

**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

### SOUS-DOMAINES :

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

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

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
<b>A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers</li><li>• Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel (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 :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Des projets propres à la commune ;</li><li>○ 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, ...)</li><li>○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).</li></ul></li><li>• Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS</li></ul> <p><i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs.</li><li>• Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information</li><li>• Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité</li><li>• Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant</li></ul>

<b>B- Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>
<u>Etudes et conseil :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude d'opportunité, indicateurs permettant de suivre le retour sur investissement (ROI) et la valeur attendue</li> <li>• Pré-étude d'avant-projet</li> <li>• Expertise</li> </ul>
<u>Conduite des projets :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage et management des projets en lien avec les maitrisés d'usage</li> <li>• Etudes, conception et spécifications</li> <li>• Passation et exécution des marchés</li> <li>• Réalisation, développements et paramétrage</li> <li>• Qualification, recette, intégration et pré-production</li> <li>• Mise en production et déploiement</li> <li>• Accompagnement au changement et formation</li> <li>• Bilan de projet</li> </ul>
<u>Maintenance applicative :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance corrective et réglementaire</li> <li>• Maintenance évolutive</li> </ul>
<b>C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs (1)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception, préparation et mise à disposition d'un poste et d'un environnement de travail standardisé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du parc de matériel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenance, réparation des équipements et maintien en condition opérationnelle des environnements numériques de travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux utilisateurs (agents, élus et publics identifiés) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enregistrement de tous types de demandes, incidents et support relatif au domaine NSI</li> <li>○ Résolution et clôture du ticket</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des interventions et tableaux de bord</li> </ul>
<b>D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information (2)</b>
Audit, conseil et conception des infrastructures <ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit et conseil</li> <li>• Ingénierie</li> <li>• Mise en place, administration des infrastructures informatique et des réseaux</li> </ul>
Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture d'espace d'hébergement sécurisé en salle dédiée en interne ou chez un prestataire hébergeur</li> <li>• Hébergement applicatif sur une infrastructure sécurisée, redondée de serveurs et de stockage avec son environnement logiciel (OS, SGBD, serveurs applicatifs, virtualisation...)</li> <li>• Ingénierie d'intégration, d'exploitation et de surveillance des services applicatifs hébergés et des infrastructures</li> <li>• Contractualisation et pilotage des prestations d'hébergements externalisés et suivi des engagements</li> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures (gestion des niveaux de services, incidents et maintenances sécurité)</li> </ul>

### Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux

- Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication
- Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics

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

- Le terminal (PC fixe, ordinateur portable, tablette, ...), ses accessoires et les garanties associées,
- Les applications indispensables au fonctionnement du terminal (systèmes d'exploitation, licences matérielles et d'environnements, ...),
- Les outils bureautiques et collaboratifs dont mail,
- Les services d'impression et de numérisation : individuels et collectifs,
- 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'information **s'engagent à mettre en œuvre** un service s'inscrivant dans un esprit de collaboration interactive, équitable et transparente entre les communes et le service commun métropolitain, en portant une attention toute particulière à :

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

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

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;
- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ....). Il s'agira



également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;

- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

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

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Informations. Bordeaux Métropole et les communes s'engagent à formaliser des modes de fonctionnement à la mise en place des services communs, les éléments présentés ci-après constituant de premiers éléments explicatifs des modes de fonctionnement envisagés. L'ensemble des modes de fonctionnement qui seront progressivement mis en œuvre s'appuieront sur des référentiels de bonnes pratiques déjà déployés dans plusieurs collectivités impliquées dans la mutualisation. Ainsi le contenu de l'ensemble de ces annexes s'est fortement appuyé sur ces documents de référence tels que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO 9001, CMMI (Capability Maturity Model for Integration), COBIT (Control Objectives for Information and Related), TCO (Total Cost of Ownership - modèle du GARTNER Group), ISO 17799 (bonnes pratiques en matière de sécurité des SI).

### **DOCUMENTS DE REFERENCE**

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

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

## GOUVERNANCE :

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

### Comité numérique stratégique communal :

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

### Comité de suivi du contrat d'engagement :

- **Objet** : Analyse des indicateurs de réalisé, identification de piste d'amélioration éventuelle et des nouveaux besoins à anticiper : nouveaux projets, nouveaux équipements, ...
- **Participants** :
  - Pour la commune : *le Directeur Général des Services (ou son représentant), référent pour le suivi du contrat d'engagement.*
  - Pour le service commun : *un représentant de la Direction d'appui administrative et financière, le Directeur en charge de l'assistance et de l'offre de service, le responsable en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition).*
- **Fréquence** : trimestriel

Point d'avancement opérationnel : 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' élu en charge du numérique

### Types de saisine :

	A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité	B- Réalisation des projets numériques de compétence communale	C- Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	D- Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information
<b>Saisine ordinaire</b>	<b>Commune :</b> Référent en charge du suivi du contrat d'engagement <b>Service commun :</b> Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition)	<b>Commune :</b> Chef de projet - maîtrise d'usage <b>Service commun :</b> Chef de projet service commun	<b>Commune :</b> utilisateur (élu, agent, citoyen, ...) <b>Service commun :</b> Centre d'appel	<b>Commune :</b> Responsable applicatif métier <b>Service commun:</b> Chefs de service de la Direction des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine en urgence</b>	<b>Commune :</b> Directeur Général Adjoint de la commune <b>Service commun :</b> Adjoint au Directeur Général du service commun.	<b>Commune :</b> Directeur métier <b>Service commun :</b> Directeur des programmes numériques concerné	<b>Commune :</b> Chef de service de l'utilisateur <b>Service commun:</b> Chef de service centre d'appel et pilotage	<b>Commune :</b> Chef de service en charge de l'application <b>Service commun:</b> Directeur des Infrastructures et de la Production
<b>Saisine exceptionnelle</b>	<b>Commune :</b> Directeur Général des Services ou son représentant <b>Service commun :</b> Directeur Général du service commun.	<b>Commune :</b> Directeur Général des Services ou son représentant <b>Service commun :</b> Adjoint Directeur Général en charge des programmes numériques	<b>Commune :</b> Directeur en charge de l'utilisateur <b>Service commun:</b> Directeur de l'assistance et de l'offre de service	<b>Commune :</b> Directeur en charge de l'application <b>Service commun:</b> Adjoint au Directeur Général en charge de la Stratégie et des SI

## **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 :

- Mise en place, au regard des engagements de l'équipe municipale (feuille de route 2015-2020), d'une stratégie numérique : volet Seniors, e-Education, services aux usagers, simplification des démarches administratives...
- Mise en œuvre d'une solution de Gestion de la Relation Usagers, dans le cadre de la démarche de Refonte de la Relation Usagers engagée par la collectivité
- Mise en œuvre d'une solution de Gestion Electronique de Documents, en cohérence avec la démarche engagée par la collectivité de dématérialisation progressive des documents (y compris dématérialisation des échanges comptables).

#### 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
<b>A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité</b>	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	Existence : <b>Oui</b> - 2014-2018 Revue annuelle	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maitriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Existence : Oui (2014) <b>Niveau constaté</b> (/5): conformité 0,6, continuité 1, incidentiel 1,3 , organisation/RH 0, Accès 3.1	
<b>B. Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>572 j/h</b> consacrés chaque année aux projets	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b>	
<b>C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs</b>	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	<b>18% par an</b>	
	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	<b>9h/jour</b> (assistance disponible sur les horaires d'ouverture des services soit de <b>8h30 à 17h30</b> )	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de prise en compte des demandes <b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	Délai moyen : <b>J+2 à compter de la soumission</b> de l'incident (délai constaté / pas de SLA) Pour l'arrivée de nouveaux agents, la demande d'arrivée d'un nouvel agent doit être transmise le mois précédent l'arrivée de l'agent pour nous permettre de procéder à	

					l'ouverture des droits et à la mise à disposition des ressources. Pour des demandes de nouveaux équipements, nous demandons dans la majorité des cas à ce qu'elles soient prévues lors du recensement des besoins au moment de la préparation budgétaire. Dans les autres cas : non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1 :</b> Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	Délai moyen : J+2 à compter de la soumission de l'incident (délai constaté / pas de SLA)	
	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	<b>Non mesuré actuellement</b> , à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini conjointement pendant l'année <b>2016</b>	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>1j pour les données système</b> <b>12h pour les bases de données</b>	

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

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

### **COMMUNE DE MERIGNAC**

**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**

Les surfaces concernées par la régularisation et la mutualisation de la propreté à Mérignac sont les espaces publics (domaine public ou domaine privé de la ville dont cimetières) et les espaces liés à un bâtiment municipal (dont écoles et crèches) hors installations sportives.

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

##### **Activités mutualisées par la commune**

Nettoyage des panneaux d'affichage, fontaines, cendriers

Balayage et ramassage des feuilles sur le domaine public et privé communal (dont cimetière)

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

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

Nettoyage courant sur le domaine public communal : marchés de plein air hors voirie, parcs et jardins, aires de jeux, cours d'écoles et après manifestations (+ pose et dépose de bennes pour manifestations)

Nettoyage courant sur espaces privés communaux extérieurs

Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public communal : ramassage

Enlèvement de tags et affichages sauvages sur domaine public communal :

- Sur l'espace public

Enlèvement de tags et affichages sauvages sur domaine public communal :

- Sur les façades privées en limite de domaine public

Ramassage des déchets (verts et encombrants en porte-à-porte)
Gestion (tri/valorisation) des déchets communaux
<b>Activités complémentaires réalisées par le service propreté</b>
Gestion de la dotation des containers des bâtiments communaux.
Intervention lors d'intempéries ; tempête, inondation.
Entretien du sentier du Peugue par convention
Nettoyage au Haute Pression de matériel du service général (tente, panneaux électoraux...)
Prêt de benne pour les ateliers, ou après élection pour papier, cimetière
Balayage ponctuel de sites gérés par les sports (parkings)

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 :**

- Désherbage des trottoirs : 0 produit phytosanitaire (programme propreté)
- Ramassage des feuilles : selon plan de gestion différenciée et labellisation éco-jardin
- Balayage mécanisé : selon schéma directeur du balayage (1 balayeuse)
- Enlèvement de tag sur façade privées : selon schéma : axes principaux, dans limite budgétaire.
- Programme propreté

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

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Propreté	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest
Responsable thématique pour la commune	Cadre interface espace public

Types de saisines pour le domaine Propreté	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest <b>Commune :</b> Cadre interface espace public
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Ouest, sous couvert du Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle

	Territorial Ouest (à qualifier selon la nature de la demande) <b>Commune</b> : Cadre interface espace public
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Ouest, sous couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Ouest <b>Commune</b> : Directeur Général Adjoint Proximité Citoyenneté

- **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 :

- Assurer, par un entretien du domaine public et du domaine privé communal, la sécurité pour les usagers.
- Les axes principaux (carte), écoles, centre de quartier.

**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.
- Communiquer
- Disposer d'un calendrier des manifestations

Les demandes ponctuelles des usagers ne pourront être prises en compte que dans le respect des modalités de mise en œuvre du contrat d'engagement et des priorités définies.

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

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



Engagements de service du sous-domaine Propreté	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
<b>Engagement 1 :</b> Adapter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages	<b>Indicateur 1 :</b> Fréquence de passage au moins équivalentes au niveau existant en année N- 1	Mensuelle	Tableaux de bord Cartographie des axes prioritaires  Bilan d'activité du service propreté	Chiffres 2014 : Détagage en régie : 983m <sup>2</sup> Encombrants : 372 foyers collectés Balayage mécanisé : 2030km	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
<b>Engagement 2 :</b> Traiter de façon réactive les demandes ponctuelles des usagers ou d'interventions dans des délais prédéfinis	<b>Indicateur 2 :</b> Délai d'intervention aux demandes des usagers dans les délais convenus avec la commune : a- effacement de tags injurieux : intervention sous 2 jours (en jours travaillés) sous réserve des démarches de dépôt plainte faite par propriétaire et constat par la police. b- Propreté après vandalisme ou incident sur bâtiments municipaux ou domaine privé de la ville : intervention dans la journée (en jours travaillés)	Suivi quotidien, bilan mensuel	Logiciel de gestion de la relation à l'usager, de suivi de courrier, logiciel de suivi d'interventions, tableau de bord lorsqu'ils existent). Nécessité pour les communes de disposer d'un outil d'enregistrement et de suivi des demandes et de requêtage (ex: Proximité de la Lyonnaise des eaux) ==> voir projet Relation Usager (suivi demandes usagers et demandes internes).	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Engagement de transmission des demandes dans l'instant par la commune au service commun métropolitain  Traçabilité par la commune de l'ensemble des demandes formulées aux services communs métropolitains

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

## **ANNEXE POUR LE DOMAINE RESSOURCES HUMAINES – CONTRAT D'ENGAGEMENT**

### **COMMUNE DE MERIGNAC**

**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**

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

Document unique et autres documents réglementaires
Gestion des Equipements de protection individuelle (EPI) et dotations vestimentaires
Contribution à la politique santé au travail et à sa déclinaison opérationnelle
Médecine
Inspection
Gestion des accidents de service et maladies professionnelles
<b>D- Recrutement (permanents et non permanents)</b>
Analyse des demandes de recrutement et définition des profils de poste
Mise en œuvre des opérations de recrutement
Intégration des nouveaux arrivants
<b>E- Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle</b>
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 :**

- Recueil des règles internes (à réactualiser à moyen terme) ;
- Livret d'accueil ;
- Guide des prestations sociales ;
- Procédures de recrutement ;
- Formulaire de demandes de recrutement ;
- Recueil des procédures logiciel de recrutement ;
- Process d'accueil des nouveaux arrivants ;
- Note de cadrage de la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences ;
- Règlement intérieur hygiène sécurité et conditions de travail ;
- Plan d'actions bien-être au travail ;
- Plan de formation 2014/2016 ;
- Règlement formation ;
- Procédure et guide de l'évaluation.

### 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 sous-domaine	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur des Ressources Humaines du Pôle Territorial Ouest
Responsable thématique pour la commune	Cadres interfaces « ressources humaines »

Types de saisines pour le sous-domaine	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef du Centre ou Chef de service du Pôle Territorial Ouest concerné par la thématique <b>Commune</b> : Cadres interfaces « ressources humaines »
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef du Centre ou Chef de service du Pôle Territorial Ouest concerné par la thématique <b>Commune</b> : Cadres interfaces « ressources humaines »
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur des Ressources Humaines du Pôle Territorial ou Directeur du Pôle territorial Ouest <b>Commune</b> : Directeur général adjoint Innovation

- **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 :

Assurer des permanences régulières en mairie pour l'information des agents, rendez-vous individuels et permanences téléphoniques.

#### Dossiers prioritaires :

- Gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC) : poursuivre le travail engagé
- Organiser les relations entre la commune de Mérignac et la Direction des Ressources humaines du Pôle Territorial Ouest : relations élus, agents, encadrants et extérieurs.

Pour le Pilotage des ressources humaines :

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

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
- Accompagner la démarche entreprise sur le bien-être au travail (bilan du plan d'actions 2013-2015 et contribution aux nouvelles actions décidées en mairie)

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 :

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

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

**Ressources Humaines** sont :

Pour le Pilotage des Ressources humaines :

- Assurer la préparation des actes dans les délais
- Piloter la masse salariale : élaboration, suivi et respect des crédits de masse salariale

- Produire (et actualiser) tous les outils (fiches de poste, référentiel métier..) et documents utiles dans les délais et niveaux fixés avec chaque 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

#### Pour la Gestion administrative et statutaire :

- Garantir un engagement de proximité lors de la mise en œuvre de l'activité de conseil/information (permanences en mairie...)
- Garantir un engagement de délai et continuité de service
  - o suivi des dossiers individuels et demandes de rendez vous
  - o respect du calendrier de paye et délais de transmission (Paie des salaires dans les délais fixés)
  - o Information continue des directeurs généraux des services et élus sur les évolutions réglementaires
- Garantir un engagement de respect des procédures communales et de gestion des carrières (ex : association des instances dirigeantes / élus des communes sur les activités procédures disciplinaires, médailles, Commission administrative paritaire (CAP)...) et mise en œuvre des procédures disciplinaires.

#### Pour la Qualité de vie au travail :

- Mettre en œuvre le 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
- Assurer le bilan du plan d'actions bien-être au travail, la mise en œuvre et la promotion de nouvelles actions

#### 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 sont identifiés 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 :

- Rapports d'activités des années 2013 et 2014 ;
- Bilan annuel de formation ;
- Rapport de certification audit qualiville pour les agents d'accueil.

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	<b>Engagement 1 :</b> Contribution à la mise en place de tableaux de bord et de suivi au-delà du seul domaine de la masse salariale : 1. Conseil sur la conception des outils de pilotage 2. Données (alimentation des tableaux de bord 3. Information de la commune en fonction des seuils d'alerte préalablement définis	Taux de remplissage des tableaux de bord	En fonction des indicateurs périodicité mensuelle ou trimestrielle	SIRH – tableaux de bord excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Associer le RH Pôle Territorial à la détermination des orientations et des outils de recueil et de traitement des données nécessaires
Gestion administrative et statutaire	<b>Engagement 2 : Gestion administrative et carrière</b> Assurer la continuité de service, réactivité et la proximité (élus/encadrement/ agents)	Nb de permanences en mairie Nb de rdv individuels réalisés Respect des calendriers Respect des délais de mise en paie	En fonction des indicateurs périodicité mensuelle ou trimestrielle ou annuelle	Tableau de bord excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	
	<b>Engagement 3 :</b> Application des procédures disciplinaires	Maintien du délai entre la saisine et la sanction	Annuelle	Tableau de bord excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	
Qualité de vie au travail	<b>Engagement 4 :</b> Prévenir/analyse les accidents et les risques et garantir la santé au travail	Nb de visites sur site de préventeurs	Trimestrielle	Tableau de bord excel	Cf. Tableau de bord existants Rapports d'activités	Sous réserve de la présence d'un préventeur ou personne formée et au regard de l'existant
Recrutement (permanent et non permanent)	<b>Engagement 5 : Recrutement et mobilité</b> Respect des délais entre la demande de la commune et la date de recrutement souhaitée (délais de mutation)	Délais entre la demande de la commune et la date de recrutement souhaitée (délais de mutation) : Ecart aux délais	Annuelle	Tableau de bord excel (logiciel de recrutement à Mérignac)	Cf. procédure existante	Assurer les missions de production des documents (convocation, montage des jurys..) et outils (fiches de poste, plan de



	incompressible)	fixés par la commune (distinguer interne et externe)				recrutement) liés à la procédure de recrutement et les évaluer (plan de recrutement)
Formation	<b>Engagement 6:</b> 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 Respect du budget alloué à la formation	Annuelle	INSER Module formation du SIRH Tableau excel	Environ 4 000 jours de formation par an Présentation du Bilan formation en Comité technique	Organiser suffisamment en amont les actions de formation en intra. Garantir des contacts réguliers avec les interfaces ressources humaines, les responsables de service et les agents.
	<b>Engagement 7 :</b> Evaluer la qualité de l'offre de formation	taux de satisfaction des stagiaires = taux actuel Maintien du volet formation de la certification Qualiville pour les agents d'accueil	Bilan Annuel	Manuel Fiches évaluation stagiaire	Rapport audit certification qualiville pour formation agents d'accueil (Année N- 1) Année N	

*\*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.*