

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

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 Pessac représentée par son Maire, Monsieur Franck Raynal dûment habilité par délibération n° XXX du XXX, ci-après dénommée "la commune",

d'autre part,

VU le schéma de mutualisation adopté le 29 mai 2015 ;

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

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

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

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

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

Sommaire

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

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent contrat fixe le cadre général d'organisation des relations entre la Métropole et la commune de Pessac et de leurs actions, pour les missions et activités qu'elles ont décidé de mutualiser, étant rappelé que la commune reste l'interlocuteur privilégié des usagers.

Il s'applique également aux missions de propreté, mobilier urbain et espaces verts sur voirie qu'elles ont décidé de régulariser par transfert des personnels et moyens affectés.

Il constitue l'outil de gouvernance qui permet d'optimiser la collaboration entre les parties sur l'ensemble des champs mutualisés en établissant les procédures de travail et en déterminant une répartition des rôles que les deux parties prenantes s'engagent à respecter.

ARTICLE 2 : ENGAGEMENT DES PARTIES

Objectifs généraux du contrat

Le contrat d'engagement doit permettre aux parties d'atteindre les objectifs suivants :

- expliciter les liens entre autorités hiérarchiques et fonctionnelles qui régissent, d'une part la gestion des services communs au sein de Bordeaux Métropole et, d'autre part, les relations entre ces services communs et la commune et ses représentants ;
- accroître la réactivité des réponses à l'usager rendues par l'ensemble commune/Métropole ;
- rendre lisible le circuit des demandes et de leur traitement, pour chacun ;
- rechercher l'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'usager et en les rendant opposables au sein d'un document liant la commune et la Métropole.

Ce contrat recense les besoins de la commune et ses attentes spécifiques dont les parties conviennent et que la Métropole s'engage à prendre en compte, ainsi que les principes de pilotage, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

Dans la mesure où la qualité du service rendu par la Métropole dépend étroitement de la bonne collaboration de la commune, celle-ci devra

réciproquement répondre aux attentes formulées par la Métropole.

Engagements qualité

Des engagements qualité sont pris, par domaine et prestations, qui reposent sur un niveau de service arrêté d'un commun accord par les parties.

La commune s'engage dans ce cadre à justifier préalablement de son niveau de service constaté en 2013/2014 et, le cas échéant, à communiquer à la Métropole les référentiels qualité qu'elle applique.

Ces éléments figurent de manière synthétique sur chaque fiche thématique annexée au présent contrat, laquelle peut renvoyer à des documents plus complets transmis par la commune à la Métropole à l'occasion de la conclusion du présent contrat (rapports d'activité, tableaux de bord...).

Il appartient à la commune de justifier des moyens qu'elle 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
	Bâtiments
	Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel
	Numérique et systèmes d'information
	Fonctions transversales
Fonctions opérationnelles	
	Domaine public-Voirie
	Espaces verts
	Propreté
	Cadre de vie, urbanisme et autorisations d'occupation des sols et foncier
	Animation économique et emploi
	Transports, Stationnement et Mobilité

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

ARTICLE 4 : MODALITES DE SAISINE

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

Forme

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

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

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

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

Autorités hiérarchique et fonctionnelle

L'autorité hiérarchique

L'autorité hiérarchique, exercée au travers de ses responsables par la collectivité employeuse de l'agent, permet et garantit la prise de décision et la mise en œuvre des missions confiées. Le lien hiérarchique se traduit, au sein de l'organisation de travail, par l'existence d'une fonction d'encadrement clairement et personnellement identifiée, dont l'agent dépend. L'encadrant fixe les objectifs, attribue les moyens, priorise les tâches et en contrôle l'exécution. Il lui appartient d'évaluer et de noter l'agent.

Pour les agents transférés par la commune dans les services communs au titre de la mutualisation, l'autorité hiérarchique est exercée par le Président de Bordeaux Métropole ou par ceux à qui il a confié cette autorité, dans le cadre de l'organisation de la Métropole.

L'autorité fonctionnelle

L'autorité fonctionnelle caractérise le lien entre les responsables de la commune et les services communs pilotés par la Métropole. La mission étant exercée pour le compte de la commune, le service commun qui la remplit est placé sous l'autorité fonctionnelle du Maire et de ses représentants (élus et services). A ce titre, le service commun conseille, prépare et exécute les décisions du Maire.

Cette relation, sans confusion avec l'exercice de l'autorité hiérarchique, garantit la bonne articulation

(expression du besoin, commande, échange d'information, suivi de la réalisation, évaluation du résultat...) entre le donneur d'ordre communal et le service qui agit pour son compte.

Pour ce faire, le Maire ou ses représentants s'adressent directement aux cadres dirigeants des services communs concernés, essentiellement en Pôle territorial mais également, selon la nature des activités mutualisées, en direction centrale.

Par ailleurs, un lien fonctionnel, de nature différente, existe **en interne** aux services métropolitains. Il contribue à la valeur ajoutée apportée par la mutualisation car il repose sur le principe que les directions centrales exercent en premier lieu vers les pôles territoriaux une fonction d'appui, d'expertise et de ressources, que ces dernières ont vocation à mobiliser dans le cadre de leurs missions propres.

Ce lien fonctionnel s'inscrit par ailleurs dans un rôle d'animation des compétences métiers liées aux activités et missions communes. Il favorise l'analyse des pratiques professionnelles, le partage des connaissances, l'utilisation et la maîtrise des outils communs.

L'outil privilégié pour l'animation fonctionnelle est le réseau métier. Les réseaux métiers constituent des instances de dialogue fonctionnelles et non hiérarchiques. Ils facilitent les coopérations dans une organisation déconcentrée, en recherchant l'amélioration continue du service rendu.

Référents et interfaces

L'adjoint au directeur général en charge du pôle territorial et le Directeur général des services de la commune sont garants de la bonne mise en œuvre du contrat d'engagement. Afin de faciliter le pilotage du-dit contrat et les actions correctives qui s'avèreraient nécessaires, un responsable du suivi du contrat est désigné par chacune des parties. Pour la Métropole, il est positionné en pôle territorial. La fonction de responsable qualité est assurée au niveau de la direction générale des territoires.

Afin de faciliter la mise en œuvre des prestations au quotidien, des responsables thématiques sont identifiés côté Métropole. Leurs interlocuteurs côté commune sont précisés en annexes. Le rôle des responsables thématiques est de s'assurer de la qualification de la demande, de la mise en œuvre et de la circulation de l'information sur les actions réalisées.

Procédures

Les annexes thématiques (annexes) précisent les procédures applicables par domaine et par activité.

Régulation et arbitrage

En étant guidé par les principes de rapidité, de simplicité et d'efficacité, les processus de saisine doivent être clairs et les interlocuteurs identifiés sur la base de leur fonction.

Les saisines du service commun peuvent, selon les activités, être de trois natures :

Ordinaire

Il s'agit de la saisine de droit commun, qui s'inscrit dans un fonctionnement normal du service et à laquelle l'organisation de travail planifiée des services communs doit répondre.

En urgence

Il s'agit de la saisine qui, s'inscrivant dans une activité dont la mise en œuvre est confiée par la commune aux services communs, a pour origine un événement ponctuel et non prévisible auquel il faut faire face avec une très grande réactivité. Elle impose aux responsables concernés des services communs une priorité et un délai d'intervention spécifiques.

Exceptionnelle

Il s'agit d'une saisine qui ne s'inscrit pas dans le cadre d'action prévu par le contrat d'engagement. Elle est exceptionnelle tant par le fait qu'elle est hors du champ contractuel que par son caractère ponctuel. Les modalités de la réponse et de sa prise en charge sont évaluées et déterminées par les responsables concernés de la commune et des services communs.

En cas de divergence de vue sur les éléments de programmation des opérations, tâches ou travaux confiés aux agents mutualisés, un **arbitrage** sera réalisé suivant la procédure suivante :

- Les autorités hiérarchiques (directeur général des services de la commune, directeurs généraux adjoints, adjoints au directeur général des territoires en charge des pôles territoriaux) sont chargées de trouver un compromis entre les besoins et les moyens des deux collectivités.
- Si nécessaire, les directeurs généraux seront amenés à trouver une solution.
- En dernier recours, le Maire et le Président sont sollicités.

En cas de divergence sur le fond, les instructions du Maire sont appliquées en dernière instance.

En cas de demande exceptionnelle non prévue au contrat, la commune prend contact avec l'adjoint au directeur général des territoires en charge du pôle territorial. Ce dernier pourra proposer à la commune d'adapter l'organisation usuelle des moyens pour disposer des moyens adaptés à cette demande.

Un état récapitulatif annuel sera dressé afin d'inventorier les demandes exceptionnelles et les litiges et de capitaliser les solutions arbitrées. Il sera présenté en Conférence territoriale.

ARTICLE 5 : MODALITES DE SUIVI DU CONTRAT

Une mesure de l'atteinte des objectifs prévus est nécessaire, sur la base d'un suivi et d'une évaluation prévoyant de possibles ajustements chaque année, en fonction de l'évolution de la répartition des services entre Métropole et commune, de l'écart constaté entre les objectifs et les résultats, et enfin de l'évolution des besoins.

La mise en œuvre opérationnelle du contrat est pilotée par le Directeur général des services de la commune et l'adjoint au directeur général des territoires en charge du pôle territorial. Une réunion de lancement est organisée avec les parties prenantes pour partager les objectifs du contrat, les procédures de travail et s'accorder sur un plan d'actions visant à améliorer la collaboration entre les deux parties, ainsi que, le cas échéant, sur la détermination d'un plan de continuité.

Des rencontres mensuelles des responsables de suivi du contrat sont organisées la première année, elles sont à minima trimestrielles par la suite. Un tableau de bord permet de faire le point sur les interventions réalisées dans la commune (nature, délais...).

Au moins deux réunions annuelles, avec les Maires, sont organisées pour traiter, par thématique, les dossiers en cours, vérifier le respect des engagements mentionnés dans le contrat et mettre en place des actions correctives, si nécessaire. La Métropole fournit les données opérationnelles et financières liées au pilotage du contrat, et les données nécessaires pour assurer l'efficacité du suivi et permettre, postérieurement, une évaluation plus générale de l'organisation mise en place.

Une **évaluation à la date anniversaire du contrat** est programmée pour vérifier le respect des engagements pris par les cocontractants. Cette évaluation permet, sur la base des indicateurs contenus dans le contrat et des observations formulées par les parties, de mesurer le degré de prise en compte des besoins exprimés. Elle conduit, le cas échéant, à l'actualisation des objectifs, des engagements et du plan d'actions sur lesquels se sont accordées les deux parties.

L'évaluation annuelle est **communiquée chaque année par la Métropole à la commune de Pessac**, 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,

Franck Raynal

ANNEXES

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

ANNEXE POUR LE DOMAINE AFFAIRES JURIDIQUES– CONTRAT D’ENGAGEMENT

COMMUNE DE PESSAC

DOMAINE : AFFAIRES JURIDIQUES

SOUS-DOMAINES :

A- CONTENTIEUX

B- ASSURANCES

C- DOCUMENTATION ET CONSEIL

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Affaires juridiques

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

II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Affaires juridiques

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
A- Contentieux (commune et Centre communal d’action social (CCAS) de Pessac)
Gestion et traitement pré contentieux (hors pré contentieux urbanisme)
Recherche de solutions transactionnelles
Gestion et traitement contentieux devant toutes les juridictions
B- Assurances
Pilotage achat des marchés d’assurance
Gestion administrative et financière des contrats
Assistance et conseil auprès des services et établissement publics rattachés Centre communal d’action social (CCAS)
Gestion des sinistres (hors risques statutaires ; flotte automobile : garage non mutualisé)
C- Documentation et conseil (y compris Centre communal d’action social (CCAS))

Conseil (saisine ponctuelle, consultation)
Assistance juridique sous forme d'AMO par intégration de l'éventuelle équipe projet
Contrôle de légalité interne en amont des délibérations sur sollicitations des services
Rédaction d'actes types (hors actes de cessions, gestions acquisition immobilière)
Documentation (Politique d'achat des ressources des ressources documentaires, mise à disposition physique de la doc, accueil et renseignement du public, constitution de la veille juridique, sélection, organisation et mise à jour du fond documentaire juridique, dépouillement des publications professionnelles, dépouillement quotidien du Journal officiel, élaboration de dossiers thématique e produits documentaires, recherche sur demande des services, diffusion de la veille).

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- du code des assurances en matière d'assurance obligatoire telle que RC décennale si la commune est maître d'œuvre et RC automobile
- des règles de déontologie applicable à la profession d'avocat tel que repris notamment par le règlement du Conseil National des Barreaux
- du code des marchés publics et pus largement de la commande publique
- des droits gérés par le Centre français d'exploitation du droit de copie
- Plan d'activités 2012/2014 de la Direction des Affaires Juridiques et de l'Administration Générale

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Affaires juridiques	
Responsable thématique pour le service commun	Responsable du service assistance juridique aux territoires de la DAJ
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines PREC CONTENTIEUX, CONTENTIEUX ET CONSEIL	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable du service assistance juridique aux territoires de la DAJ Commune : Directeur Général des Services
Saisine en urgence	Service commun : Responsable du service assistance juridique aux territoires de la DAJ Commune : Directeur Général des Services
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la DAJ Commune : Maire

Types de saisines ASSURANCES	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable du service du pilotage et de la protection du patrimoine
Saisine en urgence	Service commun : Responsable du service du pilotage et de la protection du patrimoine
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la DAJ

DOCUMENTATION

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine	
Responsable thématique pour le service commun	Responsable du service des moyens et des droits des usagers
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable du service des moyens et des droits des usagers
Saisine en urgence	Service commun : Responsable du service des moyens et des droits des usagers
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la DAJ

- Interfaces commune/service commun :

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

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

IV/ Les engagements de service

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

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

- Contribuer à la performance de l'action de la collectivité par :
 - o La sécurisation des actes et des procédures,
 - o La prévention et la gestion des risques juridiques,
 - o L'accompagnement et l'appui aux services
- Protéger le domaine de la commune et assurer la juste réparation des dommages subis ou causés au x tiers
- Mettre en place des actions correctives dans le cadre d'un processus d'amélioration continue
- Rationaliser l'évaluation des besoins et la gestion des achats
- Assurer l'accès égal à la veille documentaire (notamment via une plate-forme dématérialisée)

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

- Une action transparente (tenue et diffusion de tableaux de bord),
- Une qualité de service : respect des délais de réponse souhaités, partenariat continu, y compris en situation d'urgence.

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Affaires juridiques	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Contrôle de légalité	Engagement 1	Nombre d'observations du contrôle de légalité sur les délibérations non identifiées en amont	Annuelle	Tableau de bord à construire	Aucune observation (valeur 0)	
Documentation et conseil	Engagement 2: Assurer une réponse réactive et adaptée aux besoins de l'interlocuteur dans les délais convenus	Produire une analyse juridique dans les délais convenus	Annuelle	Tableau de bord	Suivi de délais (hors procédures spécifiques) 2 types : - En 10 jours sur activités de conseil (40%) - En mois d'un mois (60%) pour activités expertise	
Contentieux	Engagement 3 : Instruction des contentieux dans les délais de la procédure et mise en place d'un reporting	Respect des délais d'instruction dans le cas de la procédure : oui/non	Annuelle	Tableau de bord Excel Fiches contentieux	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	
Assurances	Engagement 4 : Déclarer le sinistre dans les délais et le gérer (via le recueil des informations nécessaires; échange avec les Agents de surveillance du domaine public dans les communes)	Déclaration dans les délais = nombre de déclarations dans les délais / nombre total de sinistres	Annuelle		Respect délais de 5 jours	Dialogue avec la commune

**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

CONTENTIEUX :

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Requête introduite par un tiers (recours en excès de pouvoir ou recours de plein contentieux)	Responsable du service assistance juridique aux territoires de la DAJ	Original papier (via navette courrier) ou notification par « Télérecours » (envoi des pièces par courriel ou accès direct à « Télérecours »)	Dès la notification de la requête par le greffe ou Télérecours
Décision prise par la commune d'introduire un contentieux	Responsable du service assistance juridique aux territoires de la DAJ (recours classique) / Responsable du service de pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ (ex : occupation du domaine)	Lettre de saisine signée du Maire ou courriel Directeur général des services si urgence	Dans les 15 premiers jours du délai de recours contentieux (hors situation d'urgence)
Dépôts ou réception de pièces	Responsable du service assistance juridique aux territoires de la DAJ (recours classique) / Responsable du service de pilotage et de la protection du patrimoine (ex : occupation du domaine)	Envoi par courrier ou par mail	A toutes les phases de la gestion du contentieux
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Phase d'instruction de la requête. Constitution d'un dossier contentieux	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ		Début de procédure
Examen de la requête et définition de la stratégie de défense (en accord avec la commune + choix recours avocat ou non)	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Echange commune/Bordeaux Métropole sur la stratégie Note de Bordeaux Métropole transmise à la Direction générale des services ou entretien en Mairie	Début de procédure
Rédaction mise en signature et transmission : décision du Maire pour ester en justice, Si avocat, bon de commande et courrier de saisine	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Parapheur signature décision d'ester en justice + BDC si avocat	Délai de recours de contentieux ou délai de réponse à la requête
Rédaction des mémoires en défense Examen et acquiescement des mémoires en réponse (si produits par un avocat)	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Tableau de bord de suivi des dossiers de contentieux en cours mis à disposition de la commune (réseau informatique partagé, outil d'échanges, envoi d'un tableau par mail à date régulière?)	Pendant l'instruction du contentieux
Audience : J-2 édition fiche Sagace et sens des	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ /	Information donnée à la commune (courriel à la	J-2 avant audience

conclusions du Rapporteur public	Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Direction générale des services)	
Présence à l'audience et formulation éventuelle d'observations orales	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Représentation de la commune par juriste DAJ Bordeaux Métropole ou avocat	Audience
Rédaction et transmission du compte rendu d'audience	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Envoi par courriel à la Direction générale des services	J+48 h après audience
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Notification de la décision par le Greffe	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Télérecours ou envoi décision par Greffe	Après le jugement
Certificat de non pourvoi en appel ou reprise de la procédure en appel ou en cassation	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Echange commune/Bordeaux Métropole sur la stratégie Note de Bordeaux Métropole transmise à la Direction générale des services ou entretien en Mairie	Dans le délai d'appel de la décision
Paiement de la facture d'honoraires (si avocat)	Centre des achats, de la logistique et de l'exécution budgétaire de la DAJ	Certification du service fait + mandatement par Bordeaux Métropole	30 jours après réception de la facture par Bordeaux Métropole
Mise à jour du tableau de bord de contentieux	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Tableau de bord de suivi des dossiers de contentieux en cours mis à disposition de la commune (réseau informatique partagé, outil d'échanges, envoi d'un tableau par mail à date régulière)	Mois suivant l'issue du contentieux

CONSEIL : 90% régie

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de réponse à une interrogation de nature juridique ou analyse des aspects juridiques d'un dossier et émission de propositions	Responsable du service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Responsable du service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Fiche de saisine transmise par courriel ou papier si pièces annexes papier ou volumineuses (REDACTION DE LA FICHE DE SAISINE PAR LES SERVICES DEMANDEURS DE LA COMMUNE / VISA PREALABLE Direction générale des services)	Tout au long de l'année
Voir gestion interne / externalisée			
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Constitution du dossier de	Service assistance juridique	Sources documentaires	Selon le délai de réponse

demande de conseil et alimentation du tableau de bord de suivi des demandes de conseils juridiques	aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Bordeaux Métropole	souhaité par la commune (urgent = délai maxi 10 jours / normal = délai maxi 1 mois)
Identification des problématiques juridiques posées et recherches documentaires / Recherche de solutions	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Sources documentaires Bordeaux Métropole	Selon le délai de réponse souhaité par la commune (urgent = délai maxi 10 jours / normal = délai maxi 1 mois)
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Note de conseil juridique ou d'émission de propositions	Responsable du service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Responsable du service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Note envoyée par mail à la Direction générale des services + SERVICE DEMANDEUR	Selon le délai de réponse souhaité par la commune (urgent = délai maxi 10 jours / normal = délai maxi 1 mois)
Mise à jour du tableau de bord spécifique récapitulant la demande de conseil juridique	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Mise à jour outil informatique interne	Mois suivant l'issue du dossier de conseil
Clôture du dossier et classement	Service assistance juridique aux Territoires de la DAJ / Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ / Commune	Mise à jour outil informatique interne	Mois suivant l'issue du dossier de conseil

CONTROLE DE LEGALITE :

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Projet de délibération	Service assistance juridique aux territoires de la DAJ	Courriel	j-20 (avant la séance du CM)
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Avis juridique sur projet délibération	Responsable service Assemblée/DGS	Courriel	J-15 (avant séance du CM)

ASSURANCES :

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Recenser les besoins relatifs aux assurances, appréhender les risques et définir un niveau de couverture	Responsable du service du pilotage et protection du patrimoine de la DAJ	Réunions de travail Bordeaux Métropole/commune (FDF?)	Renouvellement des contrats d'assurances + examen annuel sinistralité
Informar des sinistres	Responsable du service du pilotage et protection du	Par mail + envoi pièces du dossier de sinistres par	Dans les 5 jours de la survenance du sinistre

	patrimoine de la DAJ	navette courrier	
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Mise en concurrence des assureurs	Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Marché d'assurance DCE (Dossier de Consultation des entreprises) + Éventuellement, assistance à maîtrise d'ouvrage	Après examen annuel de la sinistralité/Après identification partagée des risques avec la commune/ 9 mois avant la date d'échéance des contrats
Survenance d'un sinistre avec ou sans déclaration auprès de l'assureur et transmission de toutes les pièces	Responsable du service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Déclaration de sinistre type ou auto-assurance	Dans les délais réglementaires pour la déclaration
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Règlement du sinistre par l'assureur	Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Règlement du sinistre auprès de Bordeaux Métropole	Lors de la réalisation du risque garanti et dans les délais fixés au contrat
Prise en charge du sinistre en auto-assurance	Service du pilotage et de la protection du patrimoine de la DAJ	Règlement du sinistre par la commune	Après la réalisation du sinistre

DOCUMENTATION : juridique et générale pour l'ensemble de la collectivité

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de documentation	Responsable du service des moyens et des droits des usagers	Via le formulaire de demande (envoi par mail par service demandeur?)	Selon le besoin + expression de l'urgence
Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Réception de la demande / Recherche dans base documentaire	Responsable du service des moyens et des droits des usagers	Sources documentaires Bordeaux Métropole	Délai de traitement selon urgence exprimée
Identification de la ressource documentaire existante	Centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel	Sources documentaires Bordeaux Métropole	Délai de traitement selon urgence exprimée
Acquisition d'une ressource	Centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel	Budget documentation Bordeaux Métropole	Délai de traitement selon urgence exprimée
Mise en place d'une action d'information ou de formation	Responsable du service du pilotage et de la protection du patrimoine	« Ecole de formation interne » / partenariat Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT)	Selon la demande ou l'évolution du droit
Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Transmission de la ressource documentaire	Centre de la documentation et de la gouvernance du patrimoine informationnel	Transmission dématérialisée	Selon urgence exprimée

ANNEXE POUR LE DOMAINE ANIMATION ECONOMIQUE – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE PESSAC

DOMAINE : ANIMATION ECONOMIQUE

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Animation économique

Les moyens consacrés par la commune au domaine Animation économique 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 Animation économique (hors commerce et artisanat)

Activités mutualisées par la commune

A- Action communale en faveur du développement économique

- Suivi (information, échanges...) des dispositifs d'aide à la création et au développement d'entreprise
- Accueil et accompagnement de porteurs de projets, notamment industriels
- Echanges d'informations avec le service développement économique de la commune pour les projets innovants en pépinière ou hors pépinière

Animation des écosystèmes :

- Animation de communautés économiques (écosystème) et soutien à des associations d'entreprises (Club des Entreprises de Pessac ...) et des tiers lieux
- Contribution à la newsletter économique de Pessac

Interface avec les projets locaux:

- Contribution aux dossiers sous maîtrise d'ouvrage Bordeaux Métropole : OIM, requalification Grand Bersol, devenir de sites stratégiques (exemples : Thales, AFPA, Coeur Bersol, ...)
- Assurer la transversalité (urbanisme, aménagement, environnement, insertion emploi...) et l'animation de l'attractivité
- Transmission pour avis des PC (implantation ou extension d'entreprise)

B- Ingénierie de projets

Participation à la définition et à l'évaluation de la stratégie économique de la commune

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Plan d'activité Mission développement économique

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 Animation économique.

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

Le contrat fera l'objet d'une évaluation avant la fin de l'année 2016 et d'une éventuelle adaptation à cette échéance.

Rôles et responsabilités pour le domaine Animation économique	
Responsable thématique pour le service commun	Adjoint au Directeur général du Pôle Territorial Sud, en lien avec le directeur du développement économique du Pôle valorisation du territoire
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Type de saisine pour le domaine Animation économique	
Saisine ordinaire	Animateur économique de territoire
Saisine en urgence	Animateur économique de territoire
Saisine exceptionnelle	Adjoint au Directeur général du Pôle Territorial Sud

- **Interfaces commune /service commun :**

Réunions et rapports en périodicité mensuelle.

IV/ Les engagements de service

IV-a/ Les grandes orientations et les priorités de la commune dans le domaine Animation économique

Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Animation économique :

- Maintenir un contact régulier avec les acteurs
- Garantir l'interface sur les axes stratégiques pour la commune (OIM, Bersol, ...)
- Maintenir le lien avec le club d'entreprises

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 Animation économique	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Engagement 1 : Garantir du temps (J/H) pour être en proximité des acteurs	Indicateur 1 : Jour/Homme	Annuelle	Agenda	1,5 J/H par semaine	
Engagement 2 : Garantir : -un service accessible et visible pour l'accueil des porteurs de projet - la disponibilité agent au côté des acteurs du terrain	Indicateur 2 : Nombre de porteurs de projet accueillis Nombre de journées agents sur les évènements organisés par les partenaires et sur les rendez-vous extérieurs	Annuelle			

**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 BATIMENT – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE PESSAC

DOMAINE : BATIMENT

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

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Bâtiment

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

II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Bâtiment

Activités mutualisées par la commune

Petits travaux, Entretien courant, Intervention d'urgence (régie)

Travaux de maintenance : réparations, dépannages sans caractère d'urgence, renouvellement d'équipements, rénovation de supports vétustes, maintenance préventive et curative.

Travaux neufs et petits aménagements : rénovation de locaux, petits aménagements (cloisonnements, ...), mise en place d'équipements, fabrication et peinture de mobilier, tracés des jeux de cours.

Interventions rapides : notion d'intervention en urgence

Interventions rapides hors horaires d'ouverture des services

Contrôles périodiques et réglementaires

Jeux (écoles, crèches, centres de loisirs et parcs)

- Contrôle fonctionnel : mensuel
- Accompagnement organisme agréé tous les ans : soutien technique, levées des prescriptions
- Suivi et mise à jour des registres de contrôles.

Contrôles périodiques électriques

- Accompagnement organisme agréé tous les ans

Disconnecteurs

- Maintenance curative suite contrôles réglementaires

Légionelle

- Suivi et interventions réglementaires
- Relevés mensuels et trimestriels (*)
- Désinfection semestrielle et annuelle et ponctuelle (*)

Prestations diverses : installation (électricité) camps d'ados de Sanguinet, fabrication de clés, relevés

consommations, changement d'horaire...
Festivités (en amont, pendant et après) : plomberie et électricité
(*) <i>périodicité selon sites</i>

La participation au dispositif général d'astreinte est à définir.

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Programme de réduction de consommation des énergies et des fluides
- Plan d'accessibilité (ADAP)

III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune (dont le Centre communal d'action sociale (CCAS)) et le service commun de la Métropole concernant le domaine Bâtiment.

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

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

Ces travaux correspondent :

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

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Urgences et Petits Travaux	
Responsable thématique pour le service commun	Le chef du service Urgences et petits travaux
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le sous-domaine Urgences et Petits Travaux	
Saisine ordinaire :	Service commun : Centre de coordination général du service urgences et petits travaux
Saisine en urgence	Service commun : de coordination général du service urgences et petits travaux
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur bâtiments

- **Interfaces commune/service commun :**

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

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

Les modalités d'interface et de fonctionnement seront décrites dans le contrat de service.

IV/ Les engagements de services

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

Les enjeux de la Direction des Bâtiments partagés avec les communes sont :

- Offrir une prestation de service à la commune et services Métropolitains en particulier en termes de réactivité de prise en charge et d'intervention dans le cadre de leurs interventions
- Assurer le niveau de sécurité réglementaire dans le cadre de leurs interventions
- Rationaliser les activités pour optimiser à terme les moyens mutualisés et les coûts.

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

Engagements de service du domaine Bâtiment	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Engagement 2 : Urgence et petits travaux Offrir une prestation de qualité dans les délais négociés entre service demandeur et la régie hors interventions urgentes	Indicateur 2 : Délais de prise en charge de la demande Nombre d'heures travaillées/nombre d'interventions	Mensuelle		Pas de mesure initiale des délais. <i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i> Référence les 3 dernières années: nombre d'interventions, nombre d'heures par corps d'Etat	Au regard des moyens mutualisés. Suivi de la Programmation hors interventions urgentes.

**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

		Urgence et petits travaux			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demandes relevant de l'entretien courant du patrimoine bâti	Centre de gestion des demandes	ATAL en transitoire puis Saisine par courrier ou mail et à terme dans l'outil commun	A tout moment
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Demandes d'intervention	idem	Intervention en régie ou via marché à bon de commande	En fonction des délais et de la nature de l'urgence
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Cf modalité précisé dans le contrat de service	Contrat de service	Outil défini	Contrat de service (un mois ou visualisation dans l'outil à terme)
Saisine en urgence	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Cf définition d'urgence défini dans le contrat de service	Centre de gestion des demandes	Saisine par téléphone et mail et à terme par téléphone et dans l'outil (cf procédure spécifique contrat de service)	Au fil de l'eau
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Cf contrat de service (Qualification et vérification de la véritable urgence)	idem	idem	Au fil de l'eau
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Cf contrat de service (être sûr que le référent communal soit informé)			

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

COMMUNE DE PESSAC

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

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
A- Autorisation d'occupation des sols (AOS)
Accueil des pétitionnaires et du public et enregistrement du dossier
Information des pétitionnaires, du public et promoteurs sur les AOS
Conseil des pétitionnaires, du public et promoteurs sur les AOS
Pré-instruction des AOS
Instruction complète des AOS
Qualité architecturale et environnementale des AOS (Conseil d'Architecture d'Urbanisme et d'Environnement (CAUE))
Gestion administrative et fiscale des autorisations d'urbanisme
Veille terrain liée aux travaux
Contrôle de la régularité des constructions et des aménagements réalisés
Gestion et traitement du précontentieux et contentieux lié à l'urbanisme (déclaration d'urbanisme pré contentieux/Direction des affaires juridiques contentieux + prestation)
Concertation sur les projets de permis de construire
Instruction des dossiers d'enseigne et d'affichage publicitaire (règlement de publicité)
Dossier antennes relais (en lien avec hygiène sécurité)
B- Foncier communal (externalisé géomètres, notaires = 20 000) voir gestion locative (fiche stratégie immobilière)
Stratégie foncière communale
Bornages de terrains et relevés topographiques
Réalisation des acquisitions foncières, cessions communales
Gestion du foncier communal non-affecté

Déclaration d'intention d'aliéner (DIA) : saisi, enregistrement, traitement et avis
Cartographie : numérotation (certification de numérotation)
C- Urbanisme, Aménagement (toutes opérations sur le territoire de Pessac)
Etudes et suivi de toutes opérations sur le territoire de Pessac : opérations d'aménagement, études urbaines et paysagères, mise au point)
Prospective et stratégie urbaine (ex : démographie scolaire...)
Suivi, mise à jour et communication d'informations d'urbanisme aux services municipaux (participation à la gestion du répertoire d'immeubles localisés (RIL), étude « prospective scolaire »...)
Communication sur les projets urbains (en lien avec le service communication non mutualisé)
Participation citoyenne sur les projets urbains
Analyse transversale (en lien avec AOS et opérations d'aménagement) sur le patrimoine du territoire
Valorisation du patrimoine, naturel et paysager
Suivi du projet urbain (territoire communal) en particulier planification urbaine
Participation à la Prévention des risques et nuisances (ex : suivi des plans d'exposition aux risques, suivi des enquêtes publiques...) (en lien avec hygiène sécurité)

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Documents de planification urbaine (Plan local d'urbanisme (PLU), Règlement de publicité, Schéma de cohérence territoriale (SCOT)...)
 - Modalités de concertation (ex : concertation pour tout projet de + de 10 logements, concertation avec les syndicats et comités de quartier....)
 - Charte Paysagère

III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Cadre de vie, urbanisme, AOS et foncier.

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

AUTORISATION D'OCCUPATION DES SOLS (AOS)

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine AOS	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Sud
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le sous-domaine AOS	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de service droit des sols du Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Sud

FONCIER COMMUNAL

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Foncier communal	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Sud
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le sous-domaine Foncier	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable cellule foncière, Direction du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Sud Pour les dossiers foncier complexes et impactant le bâti : Directeur du Foncier, Direction du foncier
Saisine en urgence	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Sud Pour les dossiers foncier complexes et impactant le bâti : Directeur du Foncier, Direction du foncier
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur du Foncier, Direction générale valorisation du territoire

URBANISME, AMENAGEMENT

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Urbanisme et Aménagement	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du Développement et de l'Aménagement (pour toutes les opérations sur le territoire), Pôle Territorial Sud
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le sous-domaine Urbanisme et Aménagement	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de service aménagement urbain, Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial Sud

- **Interfaces commune/service commun :**

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

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

IV/ Les engagements de service

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

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

Autorisation d'occupation des sols (AOS) :

- Maintenir un niveau de qualité d'instruction équivalent (insertion, programmation)
- Respecter le « 0% tacite » (hors CU) hors délais de signature
- Proposer un niveau d'accueil et de pré instruction équivalent

Foncier :

- Sécuriser les actes
- Fournir une information et un conseil réguliers aux élus et usagers

Aménagement :

- Assurer la concertation et le contact administré
- Garantir un niveau de suivi des opérations équivalent (du début à la fin)

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

- Validation d'un circuit de signature pour l'ensemble des actes notamment pour respecter les délais réglementaires d'instruction des dossiers AOS

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Urbanisme, aménagement	Engagement 1 : Faire un reporting régulier sur la réalisation les études urbaines (opérations d'aménagement d'intérêt communal) dans le calendrier de mise en œuvre préalablement fixé	Indicateur 1 : Production, diffusion et analyse d'un Tableau de bord de reporting	trimestrielle	Plannings tableaux de suivi (fiches opération)	Existence d'un tableau de planification par fiche d'opération	Définition précise du besoin de la commune, des échanges réguliers puis une validation par la commune de l'étude (comités de pilotage par phase du projet).
Foncier	Engagement 2 : Assurer la production des actes (cessions, acquisitions foncières) en garantissant la sécurité juridique avec des délais de finalisation de l'acte compatible avec le projet.	Indicateur 2 : Délais de prise en charge de la demande	semestre	Absence de Tableau de bord spécifique	Immédiat + réunions régulière	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 ou de l'avis de la commune sur les déclarations d'intention d'aliéner (DIA) dans les meilleurs délais.
AOS	Engagement 3 : Garantir la sécurité juridique et la légalité des actes	Indicateur 3 : Taux de décisions expresses / taux de réponses dans les délais	Mensuelle	Absence de Tableau de bord spécifique car absence de contentieux actuels en communes mais tableau de suivi du nombre de dossiers (DDC)	Nombre d'actes suivis dans l'outil DDC Objectif : 0 tacite (renvoi au circuit validation/parapheurs)	Respect des délais de transmission des dossiers AOS par les communes (dans un maximum de 5 jours ouvrés après dépôt par la pétitionnaire). Respect de l'ensemble de la procédure et des délais respectifs (commune/service commun).

	Engagement 4 : Assurer une qualité de la relation à l'usager dans le domaine des AOS	Indicateur 4 : Nombre de rendez-vous de pré-instruction avec les pétitionnaires	Mensuelle	Pas de tableau de suivi	Pas de suivi formalisé du nombre de rendez-vous. Seul indicateur sur la fréquentation actuelle de l'accueil du public : 8000 à 10000 par an	A mettre en test en 2016 pour définir un objectif
--	--	---	-----------	-------------------------	--	---

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

V/ Interfaces commune et services communs

Qui peut saisir les services communs métropole :

Pour le domaine AOS / URBANISME ET AMENAGEMENT/FONCIER :

- Les pétitionnaires, professionnels de l'immobilier
- Tout habitant
- Les élus
- Les services communaux
- Les institutionnels (impôts, INSEE...).

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Envoi dossier d'AOS/déclaration d'intention d'aliéner en vue de son instruction OU envoi dossier d'instruction de déclaration d'intention d'aliéner (DIA)	Chef de service droit des sols ou instructeur référent du Pôle Territorial OU ou Direction Centrale Foncier/Service des déclarations d'intention d'aliéner (DIA)	Transmission du dossier par navette courrier quotidienne + modalités d'accueil particulières (Dépend du choix opéré par la commune) OU Logiciel DDC Web Registre de suivi	Dès réception du dossier par la commune OU Au fil de l'eau
Précontentieux/contentieux de l'urbanisme	Chef de service droit des sols	Transmission des courriers + signalements (téléphone ou mail) Précontentieux : lien avec DU Contentieux : lien avec Direction des affaires juridiques	Dès réception demande
Participation à la Prévention des risques et nuisances	A définir	A définir	A définir
Suivi des demandes d'acquisitions, de cessions...	- Pôle Territorial/ Direction du développement et de l'aménagement/cellule foncière (pour le foncier non bâti, non complexe lié aux projets de voirie...) - Direction du Foncier pour le foncier bâti, situé dans périmètres d'aménagement ou concernant des partenaires institutionnels OU - Pôle Territorial/ Direction du développement et de l'aménagement /cellule foncière comme porte d'entrée pour l'ensemble des demandes de la commune	-Courrier ou rendez-vous ou lors des points semestriels avec la commune -Courrier ou RdV ou lors des points semestriels avec la commune OU - Courrier ou rendez-vous ou lors des points semestriels avec la commune avec rôle d'interface entre le Pôle Territorial et la Direction du Foncier	-Selon projet ou opportunité foncière et au fil de l'eau -Selon projet ou opportunité foncière et au fil de l'eau OU - Selon projet ou opportunité foncière et au fil de l'eau

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Accueil et orientation de premier niveau	Commune	Prise de rendez-vous ou organisation d'une permanence (A préciser selon choix sur les modalités d'accueil mais complexité à prévoir)	A préciser avec les élus dans le cadre des réflexions sur les modalités d'accueil
Information de la commune sur les dossiers stratégiques ou sensibles en matière d'aménagement et d'AOS	Directeur du Développement et de l'Aménagement et chef de service droit des sols du Pôle Territorial	Production d'un Ordre du jour et organisation de réunions avec les élus et avec le référent urbanisme/ Foncier/AOS identifié en commune	Réunion mensuelle avec le Maire, hebdomadaire avec l'adjoint à l'urbanisme, à préciser avec le référent thématique en commune
Audience avec un pétitionnaire à la demande d'un élu	Chef de service AOS du Pôle Territorial Cabinet	préparation d'un dossier et éventuellement présence et suivi	A la demande et selon la sensibilité du dossier (estimation de 12 à 15 audiences par semaine)
Sollicitation d'un avis des élus sur les déclarations d'intention d'aliéner (DIA)	Directeur du Développement et de l'Aménagement	Logiciel DDC mis en commun ou envoi par mail ou à l'occasion des rendez-vous réguliers commune/services communs du Pôle Territorial	Au fil de l'eau
Cadrage des marges de négociation et des enjeux pour la commune en matière de foncier	Directeur du Développement et de l'Aménagement associé de la Direction centrale du Foncier	Rendez-vous semestriel avec le Directeur Général des Services ou son représentant et l'élue en charge du domaine	Au fil de l'eau selon projet ou opportunité foncière ou dans le cadre de Rendez-vous formalisé : fréquence à préciser
Mise en place de concertation en matière d'amgt ou d'AOS	Présence d'un cadre ou d'un instructeur selon enjeux	Présence + Compte-rendu et suivi	A la demande

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	A Qui	Comment	Quand
Proposition d'arrêté à la signature du Maire ou de l'adjoint	Elu/adjoint + procédure à définir au sein du Pôle Territorial pour les visas	Transmission aux élus du dossier visé et retour vers le service commun par navette courrier dans les délais convenus	Délais à définir.
Retour d'information sur la préemption liée à une déclaration d'intention d'aliéner (DIA)	Elu/ adjoint	Courrier, mail, téléphone, DDC Web	Au fil de l'eau
Retour d'information à la commune sur les signatures des actes	Elu/ adjoint	Via les réunions régulières services communs/Commune	Semestriel ou au fil de l'eau selon le cas

ANNEXE POUR LE DOMAINE COMMANDE PUBLIQUE – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE PESSAC

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

Activités mutualisées par la commune et le Centre communal d'action sociale (CCAS)
A- Passation > à 15 000 € HT (marchés et groupements/ Contrats complexes/ concours) et achat inférieur à 15 000 € HT sur demande de la commune ou du Centre communal d'action sociale (CCAS)
Passation : de la définition des besoins à la signature (y compris notification) et rédaction des délibérations d'attribution des marchés publics
Instances décisionnelles (Commission d'appel d'offres, Groupe de travail marchés)
Litiges / contentieux de la passation (transmission d'informations aux candidats non retenus)
B- Exécution
Avenants / sous-traitance / exemplaire unique / nantissement
Contentieux de l'exécution
Instances décisionnelles (Commission d'appel d'offres, Groupe de travail marchés)
C- Achat
Analyse des objectifs (financiers notamment) assignés à la fonction achats
Déclinaison de la politique d'achat
Gestion de la performance
Veille économique
Animation de la fonction achat
D- Stratégie et accompagnement des services
Appui et conseil pour la politique d'achat
Appui et conseil procédure et gestion de la commande publique

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Respect du code des marchés publics et de la jurisprudence
- Respect des règles internes à la commune de Pessac en termes de commande publique :
fiche de suivi marchés, orientations de la commune en matière environnementale et sociale

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	Responsable de la cellule commande publique de la Direction administrative et financière ou adjointe au Directeur administratif et financier
Responsable thématique au sein de la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines	
Saisine ordinaire	Responsable de la cellule commande publique de la Direction administrative et financière ou adjointe au Directeur administratif et financier
Saisine en urgence	Directeur administratif et financier du pôle territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Adjoint au Directeur général en charge du pôle territorial Sud

- **Interfaces commune/service commun:**

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

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine pouvant être portés en Pôle Territorial ou en direction centrale :

Les objectifs s'inscrivent dans les priorités suivantes :

- Garantir l'efficience
- Maîtriser les dépenses
- Assurer une globalisation raisonnée et la préservation du tissu local
- Sécuriser et garantir l'efficacité de la commande publique
- Maintenir le niveau d'efficacité dans le traitement 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 et du CCAS)
- Faire bénéficier les communes des meilleures conditions tarifaires possibles (effet « volume », expertise achat, besoins fonctionnels, recours aux négociations)
- Assurer une mission de conseil / formation au profit des élus / agents (cf outils et méthode)

Pour la passation des marchés :

- Respecter les délais de procédure en fonction des planifications établies avec les communes.
- Respecter les règles internes (cf note sur les règles internes en matière de commande publique en date du 9 mai 2014)
- Apporter conseil et expertise et partager la jurisprudence

Pour l'exécution des marchés :

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

Ces engagements de service réciproques s'entendent sous réserve:

- de la planification à faire avec la commune
- d'une interface/partage entre les outils de planification

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 (*prise en compte nécessaire d'éléments conjoncturels pouvant affecter les volumes*).

Engagements de service du domaine Commande publique et Achat	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Engagement 1: Instruction des marchés groupements et contrats complexes Respect des délais de procédure en fonction des planifications établies avec les mairies	Indicateur 1 : Nombre de marchés comportant un écart avec la date de notification prévue	Mensuelle	Outil existant à la Métropole		Sous réserve de la mise en place à moyen terme d'une planification négociée et partagée avec la commune
Engagement 2 : Analyser les besoins exprimés afin de proposer la meilleure stratégie d'achat possible jusqu'à l'attribution du marché	Indicateur 2 : Expertise = nombre de marchés ayant fait l'objet d'une analyse	Annuelle			

**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
Demande d'élaboration d'un marché public	Responsable du service commande publique de la Direction administrative et financière ou adjointe au Directeur administratif et financier	mail	Au fil de l'eau

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Procédure d'élaboration d'un marché	Responsable du service commande publique	Mail – téléphone - réunion	Au fil de l'eau
Groupe de travail marché			2 fois /mois
Rendez-vous pendant Commission d'appel d'offre			2 fois/mois

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

COMMUNE DE PESSAC

DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/VOIRIE
--

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

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

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

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

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

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

Activités <u>régularisées</u> par la commune
A- MOBILIER URBAIN
Surveillance et gestion des réclamations sur le domaine public
Petit et gros entretien/renouvellement/gestion de stock de ces matériels (ci-dessus) sur domaine public (dont déclaration de travaux (DT) et Déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))
Etude, achat et pose sur le domaine public (sauf mobilier urbain de proximité) de :
objets utiles au déplacement des usagers ou la limitation de ceux-ci, et qualifiés de dépendance du domaine public routier métropolitain : <ul style="list-style-type: none">poteletsbarrières fixesmanuelles et automatiquesbornesrange-vélosabris-vélosbornes 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...)

Activités mutualisées par la commune
A- MOBILIER URBAIN
Petit et gros entretien/renouvellement/gestion de stock de ces matériels (ci-dessus) sur domaine public (dont déclaration de travaux (DT) et Déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))
Etude, achat et pose sur le domaine public (sauf mobilier urbain de proximité) de :
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- ECLAIRAGE PUBLIC, RESEAUX SECS, AUTOMATISMES et SONORISATION
Enfouissement de réseaux secs (autres que réseaux électriques, ex : fibre, réseaux Orange et Numéricable)
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, radars pédagogiques fixes, déclaration de travaux (DT) et 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) et Déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT), réceptionnés
Surveillance et gestion des réclamations liées à l'éclairage public, aux réseaux secs et automatismes
Stratégie éclairage public (programmation, veille technique, économies d'énergie...) et automatismes
Illuminations de Noël et événementielles
C- ESPACES PUBLICS OU PRIVES COMMUNAUX
Etudes et travaux neufs sur les espaces publics et privés communaux
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des espaces publics communaux : places, dalles, fossés, voies publiques communales (hors espaces verts), y compris DT , DICT (sauf validation programmation)
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des espaces privés communaux (hors espaces verts) y compris déclaration de travaux (DT) et Déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT)) (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
D- VIDEO-PROTECTION
Alimentation électrique
E- POUVOIR DE POLICE DU MAIRE
Préparation et diffusion des arrêtés de voirie (circulation, stationnement) y compris arrêtés de gestion

des parcs et jardins (tout sauf arrêtés temporaires)
Coordination des travaux sur le domaine public (en lien avec la prise d'arrêtés du Maire)
Gestion des Autorisations d'Occupation du Domaine Public
Perception des redevances Autorisation d'occupation temporaire sur l'ensemble du domaine public
Actions de prévention sur domaine public en lien avec les pouvoirs de police du Maire : envoi courriers d'information riverains rappel utilisation des règles domaine public
F- CONCERTATION
Concertation ou présentation de tous projets de travaux ou de modification de circulation aux usagers, riverains
G- GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE
H- ACCUEIL ET INFORMATION DU PUBLIC GESTION DES RECLAMATIONS

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 :

- Schéma directeur d'Aménagement lumière (SDAL)
- Règlement d'occupation du domaine public
- Prescriptions liées à l'éclairage public

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine « Domaine Public/Voirie »		
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Sud en lien avec le Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Sud	
	<u>Conception :</u> Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial Sud	<u>Gestion :</u> Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Sud
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine	

Types de saisines pour le domaine « Domaine Public/Voirie»	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre coordination proximité
Saisine en urgence	Service commun Chef de centre sous couvert du chef de service, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Sud ou Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Sud, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Sud

Types de saisines pour le domaine « Domaine public/Voirie » Conception/aménagement	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre de la Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre de la Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Sud

- **Interfaces commune/service commun :**

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

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

IV/ Les engagements de service

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

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

- relation à l'utilisateur
- mise en sécurité
- coordination des interventions sur l'ensemble du domaine public sur Pessac
- réactivité du suivi et des réponses sur l'ensemble du domaine public sur Pessac

Les engagements de ce sous-domaine sont transversaux, et se déclinent en mobilier urbain, l'éclairage public, la vidéo-protection (alimentation) 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

Engagements de service du domaine « Domaine Public »	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation
Engagement 1 : Surveillance Assurer une surveillance suffisante pour garantir la sécurité, la fonctionnalité et la qualité du DP et de ses équipements.	Indicateur 1 : Fréquence de relamping Fréquence de passage dans les voies	pluriannuelle	Tableur par quartier ou par secteur	Tous les 4 ans A adapter aux objectifs 2016 (pour les fréquences de passage)	
Engagement 2 : Traitement des réclamations et Petit entretien Garantir une prise en compte systématique des réclamations par une réponse réactive et appropriée, et assurer le suivi et le retour d'information.	Indicateur 2 : Délais de réponse aux réclamations	trimestrielle	Outil de gestion : ATAL	Distinguer les activités : Sous 2 jours pour l'éclairage public (pannes simples) : travaux Sous 2 jours pour tous types de réclamations : prise en compte de la demande	
Engagement 3 : Etudes et travaux neufs Proposer et réaliser les études et les travaux dans les délais et budgets prévus en respectant le programme (y compris information et concertation).	Indicateur 3 : Respect de la programmation initiale (études et travaux) (oui/non)	trimestrielle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning : tableau de bord de suivi de la programmation	Respect du programme au regard du prévisionnel budgétaire	
Engagement 4 : Gros entretien Proposer et réaliser les programmations de gros entretien dans les délais et budget impartis, dans le cadre des impératifs sécuritaires, en intégrant les priorités communales.	Indicateur 4 : Respect de la programmation initiale (oui/non)	trimestrielle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	
Engagement 5 : Pouvoir de police Coordonner les interventions et garantir la prise des arrêtés municipaux et autres autorisations dans les délais impartis.	Indicateur 5 : Préparation des arrêtés dans les délais convenus : selon règlement d'occupation du domaine public – 10 à 15 jours)	mensuelle	Logiciel de suivi existant sherpa litteralis	Production des arrêtés sous 5 jours en moyenne 1500 à 2000 arrêtés produits /an	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

		1. Surveillance et petit entretien du domaine public communal, gestion des réclamations			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
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. (le service commun métropole caractérise la demande)	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, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Outil de gestion de demandes (à terme) + téléphone, mail/ Tableau de bord. (le service commun métropole caractérise la demande)	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, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	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)
		2. Définition et suivi des programmes des travaux d'entretien programmés			
		Quoi	qui	Comment	Quand
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 Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	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 entretien), fréquence plus soutenue pour le petit entretien (à définir)
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Suivi de la mise en œuvre	Chef de centre, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Tableaux de bord, plannings	Mensuel
3. Etude, aménagement, achat et pose sur le domaine public voirie communal					
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Modalités de programmation et de suivi	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	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, Direction Aménagement et du développement, Pôle Territorial + consultation du coordonnateur paysage/ Pôle Territorial <i>Organisation spécifique Bordeaux (éclairage public : Haute Qualité de Vie).</i>	Réunions de négociation	Annuel
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	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)
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	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.
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Suivi de la mise en œuvre	Chef de service Maître d'œuvre, Direction Aménagement et du développement, Pôle Territorial	Tableaux de bord, plannings	Mensuel
4. Pouvoir de police sur l'ensemble des voiries ouvertes à la circulation publique					
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demandes d'arrêtés de voirie (arrêtés de circulation/stationnement, occupation du domaine public y compris parcs et jardins...)	Chef de centre, service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial (à adapter selon l'organigramme du Pôle	Mail ou courrier	au fil de l'eau

			Territorial)		
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Envoi de la proposition d'arrêté à la signature du Maire Puis Renvoi de l'arrêté signé par la commune au service commun pour diffusion au demandeur	Chef de centre, service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial ==> cadre interface de la commune pour contrôle d'opportunité, coordination et mise à la signature de l' élu (à redéfinir avec la commune au moment de la rédaction des interfaces détaillées)	Courrier (navette) ou par mail, à terme souhait d'outil dématérialisé de gestion des arrêtés.	au fil de l'eau
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	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 centre, service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial ==> cadre interface de la commune	Réunions	Hebdomadaire
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Avis de la commune (validation de la programmation des travaux)	Cadre interface de la commune ==> Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial	Mail (compte-rendu de réunion)	Hebdomadaire
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Déclenchement de la procédure « arrêté » (voir ci-dessus)	Chef de centre, service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial (à adapter selon l'organigramme du Pôle Territorial)		

Les élus, les services communaux ainsi que les usagers pourront saisir les services communs.

**ANNEXE 4 POUR LE DOMAINE « DOMAINE PUBLIC/ESPACES VERTS » – CONTRAT
D'ENGAGEMENT**

COMMUNE DE PESSAC

DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/ESPACES VERTS

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

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

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

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

Activités <u>régularisées</u> par la commune

A- Aménagement et entretien des espaces verts sur le <u>domaine public métropolitain</u>

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

Entretien des espaces verts sur domaine public routier métropolitain
--

Gestion et entretien des espaces verts
--

Tonte, taille, renouvellement de végétaux, arrosage et maintenance
--

Propreté des espaces verts

Désherbage des parcs et jardins et espaces verts
--

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

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
--

(y compris pour le Centre communal d'action sociale)
--

B- Aménagement et entretien des espaces verts sur <u>domaine public communal</u>

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

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

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

Aménagement des terrains sportifs de plein air (pour conseil et accompagnement)

Gestion et entretien des espaces verts et aires de jeux
--

Tonte, taille, renouvellement de végétaux, arrosage et maintenance
Propreté des parcs et jardins et des aires de jeux
Propreté des espaces verts
Désherbage des parcs et jardins et espaces verts
Déclaration de Travaux (DT) et Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) espaces verts
Gestion et contrôle des équipements des espaces verts :
Gestion des mobiliers spécifiques de jardins (bancs...)
Gestion de la signalétique jardin
Gestion et contrôle de conformité des aires de jeux
Gestion des systèmes hydrauliques (bassins, stations de pompage, forages, fontaineries...)
Gestion des allées
Gestion des clôtures
Gestion des grilles d'arbres
Ouverture et fermeture des parcs
Vie des jardins
Relations contractuelles avec les concessionnaires
Suivi de la réglementation et de la sécurité
Entretien des sols sportifs
Entretien des sols naturels
Entretien des sols synthétiques
Travaux de rénovation abords de stades (<i>hors entretien courant</i>)
Gestion de l'arbre
Elagage, soin aux arbres
Gestion et expertise du patrimoine arboré
Gestion des espaces naturels, forestiers
C- Décor évènementiel/mise en scène paysagère
Participation à certains évènementiels communaux (ex : printemps du Bourgaillh...)
Installation et entretien de plantes vertes (hôtel de ville, médiathèque...)
D- Expertise espaces verts
Politique et stratégie paysagère communale
Ingénierie verte, génie écologique en partenariat avec SIG communal
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 : villes et villages fleuris, écojardins et Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC)
E- Approvisionnement et matériel
Entretien courant du matériel utilisé, ateliers de proximité
Contrôle du matériel (ateliers de proximité)
Approvisionnement/gestion des stocks
Centres de cultures (serres, fleuristeries, collections) : Serre du Bourgaillh (accueil du public, entretien,

mise en valeur et développement de la collection)
Veille technique dans le cadre des procédures d'achat
F- Construction de la trame verte sociale
Trottoirs plantés, jardins partagés en lien avec la chargée de mission Nature en ville de la commune
Animation et sensibilisation
G- Suivi des événements climatiques (fermeture parcs, informations, interventions affichage)
H- Astreintes
I- Gestion administrative et financière du service

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 :**

- Labels et référentiels : villes et villages fleuris, éco jardin, Programme de reconnaissance des certifications forestières (PEFC) : référentiels commune
- Charte paysagère
- Suivi des arbres remarquables (conventions)
- Plan de gestion différenciée et plan de gestion des forêts

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Espaces Verts		
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public (DGEP) du Pôle Territorial Sud en lien avec le Directeur du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Sud	
	<u>Conception :</u> Directeur du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Sud	<u>Gestion :</u> Directeur de la gestion de l'espace public (DGEP) du Pôle Territorial Sud
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine	

Types de saisines pour le domaine Espaces Verts : Gestion	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre espaces verts
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre espaces verts sous couvert du chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace

	public, Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial Sud

Types de saisines pour le domaine Espaces Verts : Conception/aménagement	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre de la Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre de la Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial Sud

- **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

En 2015, la commune a procédé à une réorganisation des services des espaces verts avec la suppression de 3 postes.

Le niveau de prestation (référentiel qualité par site) sera ajusté et évalués en 2016 pour tenir compte des moyens effectivement mutualisés.

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Espaces Verts :

- Mettre en œuvre une gestion des espaces verts adaptée à la politique de la commune (gestion différenciée, prise en compte environnementale, gestion du patrimoine arboré)
- Maintenir le code qualité

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

- Aménager et gérer les espaces verts
- Aménager et gérer les espaces extérieurs des équipements communaux
- Informer et conseiller les habitants
- Garantir la sécurité
- Réaliser la production florale et assurer la conservation de collections
- Participer aux événementiels communaux

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)
Engagement 1 : Embellissement de la commune 1.1. Concevoir et gérer un projet d'embellissement identitaire 1.2. Assurer la propreté des espaces verts par une fréquence d'enlèvement des détritux adaptée	Indicateur 1 : i.1.1.1 Suivi du nombre de réclamations i.1.1.2 Nombre de points d'embellissement (et comparaison des points d'embellissement entre l'année N et N+1) définir par commune ce qu'est un point d'embellissement (liste à définir par commune) - nombre d'heures d'interventions par type d'activité - suivi des audits externes de certification / labellisation	Mensuelle	Suivi par la commune, politique de Gestion de la relation à l'utilisateur (GRU) Tableau de planification et de suivi	Nombre d'arbres planté « un jour un arbre » Nombre d'heures d'interventions par type d'activité Le niveau de service de référence sera celui ajusté et évalué en 2016.	Communication par la commune de sa politique paysagère (a minima d'une saison sur l'autre) et de la liste des points d'embellissement Planning des manifestations (a minima semestriel, remis à jour mensuellement) Mobilisation des équipes propreté
Engagement 2 : Réactivité Garantir un niveau de réactivité d'intervention adapté (mise en sécurité ou incidents techniques, aux demandes des usagers et en fonction des usages)	Indicateur 2 : Délais d'intervention (à qualifier par type d'intervention)	Mensuelle	Absence d'indicateur de suivi	Typologies d'intervention/ fonctionnement du lieu Le niveau de service de référence sera celui ajusté et évalué en 2016.	Signalement des incidents aux services communs dans des délais courts

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

ANNEXE POUR LE DOMAINE FINANCES – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE PESSAC

DOMAINE : FINANCES - tous budgets y compris établissements type Centre communal d'action sociale (CCAS)

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

F- GESTION, SUIVI ET CONTROLE DES REGIES

G- DEMATERIALISATION/ADMINISTRATION FONCTIONNELLE DES OUTILS

H- METHODES ET PROCESS /QUALITE COMPTABLE

I- FISCALITE ET DOTATIONS

J- OBSERVATOIRE FISCAL ET VEILLE

K- TRESORERIE, DETTE ET RECHERCHE DE FINANCEMENTS (PRESTATION FINANCE ACTIVE)

L – APPUI ET CONSEIL AUX ELUS ET AUX SERVICES (Y COMPRIS CCAS)

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

Activités mutualisées par la commune

A- Programmation, planification et préparation budgétaire (tous budgets y compris établissements type CCAS)

Stratégie budgétaire : (Définition des orientations/ Analyse prospective, Plan pluriannuel

d'investissement (PPI)) (+ contrat Ressources finances consultants et logiciel regard)
Organisation de la préparation budgétaire (cadrage et calendrier, budget primitif, décisions modificatives, budget supplémentaire)
Pilotage de la préparation budgétaire (construction des débat d'orientation budgétaire commune et Centre communal d'action sociale (CCAS), rapport de présentation, annexes, mise à jour du cadre budgétaire, réunions interservices, saisie des propositions budgétaires...)
B- Contrôle Budgétaire
Rédaction ou pré contrôle des délibérations, décisions et actes avec incidence financière, participation aux commissions et conseils municipaux, conseils d'administration du Centre communal d'action sociale (CCAS)
C- Aides Publiques
Aspect financier : contrôle des Pièces Justificatives nécessaires (l'analyse financière des dossiers des demandes de subvention des associations est assurée par les services instructeurs)
Réalisation des documents réglementaires (annexes budgétaires)
D- Exécution comptable des dépenses et des recettes
Ordonnancement des dépenses et des recettes (Gestion des engagements, gestion des factures, validation des certifications, gestion des liquidations, mandatement des dépenses et ordonnancement des recettes, Gestion des tiers et mise à jour références bancaires, Relations avec le comptable, gestion des rejets, Gestion des suspensions de délai de paiement, gestion des intérêts moratoires, Travaux de fin d'exercice)
Production des résultats annuels
Pilotage et suivi du processus d'ordonnancement (Suivi de l'exécution budgétaire et des indicateurs de réalisation des budgets commune et Centre communal d'action sociale (CCAS), Tableau de bord de l'exécution des dépenses et des recettes (tableau d'activité),
Fiabilisation des procédures et qualité comptable
Gestion des opérations de fin d'exercice
E- Gestion comptable du patrimoine
Constitution et suivi des registres d'inventaire comptable
Mise en concordance de l'inventaire avec l'actif du Comptable
Fiabilisation de l'inventaire et des procédures

RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE/QUALITE COMPTABLE

Activité mutualisée par la commune (y compris Centre communal d'action sociale (CCAS))
F- Gestion, suivi et contrôle des régies
Gestion des actes liés aux régies : création, modification, suppression de régies et actes de nomination

Suivi des régies (sur pièces et sur place)
Contrôle des régies (sur pièces et sur place)
Fiabilisation et harmonisation des procédures
G- Dématérialisation/administration fonctionnelle des outils
Dématérialisation des chaînes comptables
Gestion des interfaces / exécution budgétaire
Administration fonctionnelle du système d'information financier
H- Méthodes et process /qualité comptable
Gestion des règlements budgétaires et financiers
Harmonisation des outils et convergence des méthodes
Formations financières (Direction des ressources humaines : marché de formation)
Animation du réseau des référents
Qualité comptable de l'ordonnateur
Partenariats avec les comptables publics
I- Fiscalité et dotations
Gestion des ressources fiscales et concours financier de l'Etat/métropole/commune
Optimisation des ressources fiscales et financières
Préparation des décisions fiscales
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)
J- Observatoire fiscal et veille
Veille fiscale et législative
Réflexion autour des problématiques de bases taxables
Les bases assises sur le foncier
Gestion des commissions : Commission communale des impôts direct (CCID)
K- Trésorerie, dette et recherche de financements
Réalisation d'emprunt ou souscription de lignes de trésorerie

Gestion de la dette et de la trésorerie
Gestion et analyse administrative des garanties d'emprunts
Financement de projets complexes
Recherche de financements publics et privés
Information, communication réglementaire
Réalisation d'études financements et garanties
L – Appui et conseil aux élus et aux services (y compris CCAS)
Accompagnement sur tous projets ou problématiques avec incidence financière
Etudes financières et budgétaires
Calculs de coûts et suivi d'indicateurs financiers

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 et le Centre communal d'action sociale (CCAS) :**

- Respect des instructions comptables applicables à chaque entité financière.
- Règlement budgétaire et financier (RBF) partagé par la commune et la Métropole
- Rapport mensuel de performance
- Instructions budgétaires et comptables, instructions fiscales
- Demandes des comptables (observations, imputations, justificatifs, rejets)
- Décret des pièces justificatives.
- Réglementation marchés publics (délais paiement...)
- structuration comptable propre à chaque commune
- Guide comptable et budgétaire des opérations patrimoniales

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

III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune (dont le CCAS) et le service commun de la Métropole concernant le domaine Finances.

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

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Responsable thématique de la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l'élu délégué en charge du domaine

BUDGET ET PROGRAMMATION :

Types de saisines	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur général du Pôle Territorial Sud

COMPTABILITE ET PATRIMOINE :

Types de saisines	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur général du Pôle Territorial Sud

RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :

Types de saisines	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur général finances et commande publique

OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE :

Types de saisines	
Saisine ordinaire	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Adjoint au Directeur général finances et

	commande publique
--	-------------------

- **Interfaces commune/service commun :**

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

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités /dossiers prioritaires du domaine Finances :

- Produire les analyses financières nécessaires à chaque étape budgétaire dans le respect des orientations budgétaires de la commune
- Fournir une cartographie initiale des procédures organisationnelles de la commune (cf notes organisationnelles)
- Proposer un calendrier d'élaboration budgétaire à la commune au 1^{er} juin N pour le budget primitif N+1. Ce calendrier permettra d'identifier des dates de réunions d'arbitrage et de remise partagées, de conseils municipaux (débat d'orientation budgétaire, budget primitif, budget supplémentaire, compte administratif, décisions modificatives).
- Réaliser les déclarations fiscales dans les délais

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

BUDGET ET PROGRAMMATION :

- Respecter les orientations (évolution, levier...) de la 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 à la commune et au CCAS

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

RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :

- Proposer et respecter la stratégie de la commune en matière financière et fiscale

- Optimiser la gestion de la dette et de la trésorerie et assurer une cohérence de cette gestion avec la stratégie financière de la commune
- Assurer la veille réglementaire en matière de fiscalité et informer la commune des stratégies fiscales pouvant être mises en œuvre (abattements, exonération.....)

OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE :

- Maintenir la note issue des indicateurs agrégés statistique de la qualité des comptes locaux

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 référence (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Préparation, programmation et exécution budgétaire	Engagement 1: Produire les analyses financières nécessaires à chaque étape budgétaire dans le respect des orientations budgétaires de la commune	Indicateur 1 : le nombre d'analyses financières produites	A chaque étape	Outil métier/tableur	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	
	Engagement 2: construire et Respecter un calendrier pour toutes les étapes budgétaires en concertation avec la commune	Indicateur 2 : Calendrier respecté Oui/Non	A chaque étape	Tableau excel	Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.	
	Engagement 3 : Produire les mandats et les titres dans les délais impartis	Indicateurs 3 : Délais de mandatement = % de mandatement effectué hors délais de 20 jours	Mensuelle	SIF	Niveau de service actuel = 17 jours en moyenne	
Ressources et ingénierie financière/Qualité comptable	Engagement 4: Maintien du niveau de service en fonction du niveau d'avancement de chaque commune dans la dématérialisation	Indicateur 4 : Respecter les délais réglementaires en matière de dématérialisation de la chaîne comptable et financière fixés par l'Etat = écart par rapport au planning réglementaire	Annuelle	Planning réglementaire	Planification à mettre en œuvre avec la DGINSI	

**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

Pour la commune l'interlocuteur privilégié reste le Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Sud

BUDGET ET PROGRAMMATION :

Principales étapes d'interactions/interfaces commune/service commun (ex : consultation, validation)			
Programmation, planification et préparation budgétaire			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Organisation, saisie des prévisions budgétaires	Saisie décentralisée en commune pour les dépenses saisie en service commun pour les recettes et les budgets annexes Centre communal d'action sociale : saisie au Centre communal d'action sociale sauf opérations d'ordre et d'équilibre	Saisine	Calendrier réalisé en concertation par la Directeur administratif et financier du Pôle Territorial et la commune
restitution des prévisions budgétaires	service commun : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		Durant toute la durée de la préparation
Contrôle budgétaire			
Quoi	qui	Comment	Quand
Délibération	Directeur administratif et financier Pôle Territorial	Avec le logiciel WEB délib qui doit être accessible au service commun	Avant chaque conseil (et avec un délai compatible avec le calendrier des commissions de la commune le cas échéant et a minima avec le délai d'envoi aux conseillers municipaux de 5 jours ouvrés)
Autres documents de travail	Commune ou service commun	Mail/courrier	Au fil de l'eau
Transmission des documents budgétaires de toutes natures	Au préfet : commune au comptable public : le service commun	Dématérialisé (mail)	
Aides publiques versées			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Transmission des décisions d'attribution d'aides	Par la commune au service commun du Pôle Territorial	Avec le module informatique ASTRE SUBVENTION qui doit être accessible au service commun	Préparation budgétaire et compte administratif

Elaborer/Vérifier la complétude et cohérence des annexes relatives aux subventions	Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		
Participation à la constitution des tomes ATR pour le compte administratif (bilan et compte de résultat des associations subventionnées)			

COMPTABILITE ET PATRIMOINE :

Exécution comptable des dépenses et des recettes			
Quoi	à Qui	Comment	Quand
Bon de commande / engagement	commune ou service commun vers Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	outil finance	Au fil de l'eau
Facture	commune ou service commun	outil finance	Au fil de l'eau
Pièces comptables (bordereaux à signer)		Dématérialisation ou non en fonction des communes	Fréquence à définir
Demandes paiements urgents	De la commune vers la Direction administrative et financière du Pôle Territorial	mail	
Information sur les paiements	De la Direction administrative et financière du Pôle Territorial vers la commune	Outil finances	Au fil de l'eau
Intérêts moratoires à verser		Outil Finances / mail	Au fil de l'eau
Créances irrecevables, clients douteux		Mail ou courrier échangés	semestre
Planning et organisation opérations de fin d'exercice	Du Directeur administratif et financier du Pôle Territorial vers la commune	mail	octobre
Pièces justificatives pour ordonnancement mandats / titres	De la commune ou du service commun vers la Direction administrative et financière du Pôle Territorial	Outil finances	Au fil de l'eau
Certification service fait	Commune ou service commun vers la Direction administrative et financière	Outil finances	Au fil de l'eau
Compte administratif, maquette, rapport de présentation	Du Directeur administratif et financier du Pôle Territorial vers commune	Mail ou courrier échanges	Annuel avant le 30 juin
Journée complémentaire	Direction administrative et financière du Pôle Territorial		
Reporting (délais de mandatement, volumétrie mandats / titres...)	Du service commun vers commune	Extraction de l'outil finances	Trimestre
Gestion du patrimoine			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Eléments pour création de biens (factures)	Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Dématérialisé ou non en fonction des communes	Au fil de l'eau
Eléments pour sortie de biens (délibération,	Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Dématérialisé ou non en fonction des communes	Au fil de l'eau

décisions de réformes, information, certificat administratif)			
Eléments pour MAJ dans registre d'inventaire (mises en service)	Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	mail ou courrier échangé	Au fil de l'eau
contrôle cohérence avec l'actif comptable	Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail ou courrier échangés	En fonction calendrier état actif du Comptable
Annexes du CA (états de variation)	Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail ou courrier échanges	Avant le vote du compte administratif
Etat d'inventaire	Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail ou courrier échanges	En fonction calendrier état actif du Comptable

RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Fiscalité et dotations			
Quoi	A qui	Comment	Quand
<ul style="list-style-type: none"> - demande d'études et de conseil - Aide à la préparation des délibérations - mise à jour de tableaux de bord 	<p>De la commune au à la Direction administrative et financière du Pôle Territorial</p> <p>Aspects fiscaux lié à la préparation des délibérations et aux déclarations fiscales et financières : Direction administrative et financière</p>	<p>Mail</p> <p>Courrier</p> <p>Note</p>	
Veille fiscale			
demande de préparation des CCID	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail ou courrier avec information systématique au Directeur administratif et financier concerné	
Dettes/trésorerie			
Demande de mise en place d'un emprunt ou d'une ligne de trésorerie	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail ou courrier avec information systématique au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial concerné	
Demande d'analyse d'encours de dette ou de contrats	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail ou courrier avec information systématique au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial concerné	
Demande de participation à l'élaboration d'un projet complexe.	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail ou courrier avec information à destination de la direction ressources et ingénierie financière.	
Demande d'instruction d'une demande de garantie d'emprunt	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Fiscalité et dotations			
Quoi	Qui	Comment	Quand
- Etudes et de conseil - projet de délibérations	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial Aspects fiscaux et financiers lié à la préparation des délibérations et aux déclarations fiscales : Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail Courrier Note ou documents formalisés si requis réglementairement Tableaux de bord	
Veille fiscale			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Préparation et animation de la Commission communale des impôts directs retour écrit sur préparation Commission communale des impôts directs	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail Courrier Note ou documents formalisés si requis réglementairement Tenue de la Commission communale des impôts directs	
Dettes/trésorerie			
Analyse des offres d'emprunt ou de lignes de trésorerie	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail Courrier Note ou document	
Analyse d'encours de dette ou de contrats	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		
Conseils sur élaboration d'un projet complexe.	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail Courrier Note ou documents formalisés si requis réglementairement	
Analyse d'une demande de garantie d'emprunt et préconisations si nécessaire.	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		

OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE :

Gestion des régies			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de création, évolution, changement de personne, de périmètre, ensemble des arrêtés	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail	Au fil de l'eau En fin de mois En fin d'année
Contrôle sur pièce	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		systematique
Contrôle sur place	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		Ponctuel/ Programme imposé par le comptable
Formation	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		A la demande
Accompagnement : régisseur/comptable	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial		A la demande
Administration fonctionnelle des outils			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande droit utilisateur/ modification de paramétrage/interrogation/besoin/ formation	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Mail ou téléphone	Au fil de l'eau
Ouvrir des droits/modifier	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	SIF	
Modification paramétrages	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	SIF	
Formations	De la commune au Directeur administratif et financier du Pôle Territorial	Réunion et échanges	
Dématérialisation / administration fonctionnelle des outils			
Quoi	A qui	Comment	Quand

ANNEXE POUR LE DOMAINE FONCTIONS TRANSVERSALES – CONTRAT D'ENGAGEMENT

COMMUNE DE PESSAC

DOMAINE : FONCTIONS TRANSVERSALES

SOUS-DOMAINES : SECURITE ET ASTREINTES

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Fonctions transversales

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

II/ Missions et activités mutualisées

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
Sécurité et Astreintes
Sécurité incendie accessibilité établissement recevant du public (ERP) et manifestations
Commissions Communales de sécurité et d'accessibilité Aide à l'élaboration des dossiers (demande de permis de construire, autorisations de travaux, aménagements) Planification des commissions Visite des établissements Aide à l'élaboration de dossiers Information du public
Avis technique sur dossiers manifestations publiques
Astreintes
Assurer le lien entre dispositif d'astreintes métropolitaines et communales

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Pas de certification identifiée à ce jour

Documents de référence :

- Bilan des visites de la commission communale de sécurité (2012/2013/2014)
- Liste des établissements recevant du public de la commune de Pessac

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

SECURITE ET ASTREINTE

Rôles et responsabilités pour le domaine	
Responsable thématique pour le service commun	Chef de centre au sein de la direction Prévention dans le service sécurité incendie
Responsable thématique de la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le domaine	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre au sein de la direction Prévention dans le service sécurité incendie
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre au sein de la direction Prévention dans le service sécurité incendie
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur Direction Prévention

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Fonctions transversales :

Pour Sécurité et Astreintes :

1) Sécurité Incendie accessibilité Etablissements recevant du public (ERP) :

Gestion administrative

- Transmission des dossiers d'étude
- Notification aux pétitionnaires

Etudes de dossiers et conseil aux services

- Avis techniques sur les dossiers de manifestations publiques

Information au public

- Procès verbal
- Arrêtés d'ouverture

Visites

- Etablissements prioritaires (ex Ets disposant de locaux de sommeil : Hôtels, hôpitaux, maisons de retraite, locaux d'enseignement avec internat, crèches, écoles, établissements sensibles...).

2) Astreintes :

- Optimisation du dispositif d'astreintes permanentes (Métropole et commune)
- Gestion du dispositif 24h/24, 7J/7, 365j/an

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Fonctions transversales	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Prévention et gestion des risques (prévention/sécurité)	Engagement 1 : Tendre vers les 100% d'établissement recevant du public à jour de visite	Indicateur 1 : Taux d'actes pris hors délais au regard du taux actuel			100%	

**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 PESSAC

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 <u>régularisées</u> par la commune

Nettoyage courant de la voirie : balayage manuel et mécanique, lavage, désherbage, enlèvement de dépôts sauvages sur le Domaine Public Voirie, ses accessoires et mobiliers urbains associés, de façade à façade (trottoirs, caniveaux, fossés), places classées Métropole, marchés de plein air sur voirie, et sur ces mêmes domaines, après manifestations publiques (+Pose et dépose de bennes et matériels de tri pour manifestations)
Nettoyage des sanitaires sur le domaine public métropolitain (pas existant aujourd'hui mais budget prévisionnel 1 installation fin 2015)
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, tri, valorisation
Enlèvement des animaux morts sur le domaine public métropolitain (lien avec prévention partie hygiène)

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
--

Nettoyage des panneaux d'affichage libre, fontaines, cendriers horodateurs, monuments, armoires réseaux...
Nettoyage des sanitaires sur le domaine public communal (magonty, rason)
Balayage et ramassage des feuilles sur le domaine public et privé communal
Nettoyage et collecte des corbeilles sur les espaces communaux (dont espaces naturels...)
Réalimentation des distributeurs de poches à déjections canines sur domaine public communal
Nettoyage courant sur domaine public communal : parcs et jardins, aires de jeux, cours d'écoles et après manifestations (+ pose et dépose de bennes et matériels de tri pour manifestations) y compris les week-end
Nettoyage courant sur espaces privés communaux
Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public communal : ramassage
Enlèvement de tags et affichages sauvages sur domaine public communal : - Sur l'espace public
Enlèvement de tags et affichages sauvages sur domaine public communal : - Sur les façades privées en limite de domaine public (sous convention)
Ramassage des déchets (verts en porte-à-porte)
Gestion (tri/valorisation) des déchets communaux, dont collecte des déchets et encombrants de certains

services municipaux (écoles...)
Enlèvement des animaux morts sur le domaine public communal (lien avec prévention partie hygiène)
Participation aux manifestations (liste à établir par la commune) actions de sensibilisation
Missions administratives et financières nécessaires au fonctionnement du service

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 :**

- Pas de certification identifiée à ce jour.

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Propreté	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial Sud
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le domaine Propreté	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Sud, sous couvert du Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial Sud (à qualifier selon la nature de la demande)
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial Sud sous couvert de l'Adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial Sud

- **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

En 2015, la commune a procédé à une réorganisation du service de propreté avec la suppression d'un poste.

Le niveau de prestation sera ajusté et évalué en 2016 pour tenir compte des moyens effectivement mutualisés.

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Propreté :

- Assurer la propreté au quotidien du domaine public ainsi que les interventions ponctuelles urgentes
- Assurer le tri et la valorisation des déchets communaux, dont certains services communaux (écoles...)
- Assurer la collecte des déchets verts des particuliers en porte à porte
- Participer aux événements communaux

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

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

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

Engagements de service du domaine Propreté	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Engagement 1 : Adapter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages	Indicateur 1 : Fréquence de passage au moins équivalentes au niveau existant en année N- 1 au prorata des effectifs transférés La commune va proposer une adaptation de l'objectif de fréquence de passage liée à l'évolution des effectifs (de 11 à 9 agents).	Mensuelle	Tableaux de bord et planning d'interventions	Le niveau de service de référence sera celui ajusté et évalué en 2016.	Connaissance de la cartographie des quartiers et fréquence de passage par quartier Connaissance des plannings de manifestations de la commune, selon une mise à jour mensuelle ou selon préavis
Engagement 2 : Traiter de façon réactive les demandes ponctuelles des usagers ou d'interventions dans des délais prédéfinis	Indicateur 2 : Délai d'intervention aux demandes des usagers dans les délais convenus avec la commune	Suivi quotidien, bilan mensuel		Délais actuels en fonction des urgences. Utilisation d'un outil de suivi (Atal) Travail en cours de fixation des objectifs avec les élus mais absence d'indicateurs de suivi des délais Le niveau de service de référence sera celui ajusté et évalué en 2016.	Engagement de transmission des demandes dans l'instant par la commune au service commun métropolitain

**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 PESSAC

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 sur le domaine Ressources humaines

Activités mutualisées par la commune (y compris pour son Centre communale d'action sociale)
A- Pilotage des Ressources humaines
Assistance et conseil individuel et collectif managérial
Gestion des risques juridiques et des actes administratifs (+ prestations complémentaires : recours à un avocat)
Accompagnement au changement : accompagnement à la mobilité, médiation, gestion des conflits, analyse des pratiques professionnelles (+ cabinet conseil sur situations complexes)
Pilotage (dont le budget et la masse salariale)
Gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences *
Pilotage du dialogue social & relations internes
Co-pilotage fonctionnel des progiciels de gestion (appui expertise métier, patch...en lien avec la DGINSI)
Animation du comité de gestion des ressources humaines (interface commune et Centre communal d'action sociale (CCAS))
Analyse des données sociales
Gestion administrative et financière
B- Gestion administrative et statutaire
Assistance et conseil rémunération, statut et organisation

Veille et expertise
Cycle de paie complet mensuel et annuel et présentiel (y compris impacts maladie sur rémunération)
Carrière (de l'embauche à la retraite)
Gestion administrative (déplacements, absences, discipline, etc.) + (Convention centre de gestion sur Comité Médical Départemental et Commission de Réforme, assureurs)
C- Qualité de vie au travail (QVT)
Assistance et conseil prévention des risques, réglementation, aménagement de poste...
Accompagnement individuel et collectif : accompagnement social individuel, accompagnement psychologique en individuel ou collectif, reclassements professionnels (+ prestations complémentaire pour assistante sociale, psychologue du travail)
Document unique et autres documents réglementaires**
Gestion des Equipements de protection individuelle (EPI) et dotations vestimentaires (conseil, choix, diagnostic) (+ marchés)
Action sociale et Prestation d'action sociale Correspondant COS (Comité des œuvres sociales)
Médecine
Gestion des accidents de service et maladies professionnelles
D- Recrutement (permanents et non permanents)
Assistance et conseil sur les besoins et les postes
Analyse des demandes de recrutement, définition des profils de poste, analyse des candidatures, sélection, proposition, notification (+ prestation de conseil ponctuelle)
Gestion des emplois d'insertion : parution fiches de postes, réception des candidatures, sélection, notification du recrutement + (Pôle emploi, Direction économique, financière, de l'investissement et du patrimoine (DEFIP) de Pessac et Mission locale)
E- Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle
Assistance et conseil sur parcours professionnels, de formation et d'évolution
Recueil et analyse des besoins de formation des agents et des services
Mise en œuvre du plan de formation + (formateurs externes)
Entretien professionnel

*(périmètre à préciser selon réorganisation interne en cours)

** (projet en cours d'ajustement)

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 :

- Qualiville : éléments de mesure de la formation
- Convention des fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHFP) (convention relais pour Pessac jusqu'au 31/12/2016)
- Référentiel des procédures communales (listes des procédures prioritaires)
- Documents de référence :
 - Circuit des arrêtés Version 1.1 du 3 juillet 2015
 - Entretien professionnel Version 1.0 du 27 juillet 2015
 - CAP et CT Version 1.01 du 29 juillet 2015
 - Dossier de retraite CNRACL Version 1.0 du 12 août 2015
 - Éléments variables de paie v. 1.0 du 5 août 2015
 - Grèves v. 1.0 du 3 juin 2015
 - Heures complémentaires et supplémentaires v. 1.0 du 3 juin 2015
 - Absences injustifiées v. 1.0 du 4 juin 2015
 - Séminaire de départ à la retraite v. 1.1 du 16 juin 2015
 - Journée d'accueil des nouveaux arrivants v. 1.1 du 15 juillet 2015
 - Circuit des arrêtés v. 1.1 du 3 juillet 2015
 - État mensuel des frais de mission v. 1.2 du 15 juin 2015
 - Procédure disciplinaire sanction du 1^{er} groupe v. 1.0 du 24 juillet 2015
 - Les acteurs du maintien dans l'emploi v.1.2 du 1 juin 2015
 - Déclaration et traitement d'un accident de service ou de trajet v. 1.1 du 28 mai 2015
 - Recrutement des postes ouverts v. 1.1 du 18 juin 2015
 - Formation en interne v. 1.1 du 16 juin 2015
 - Préparation aux concours v. 1.0 du 24 juin 2015

III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Ressources humaines	
Responsable thématique pour le service commun	Responsable de service concerné au Pôle Territorial Sud sous couvert du Directeur des Ressources Humaines du Pôle Territorial Sud Spécificité : Formation et développement compétences (Adjoint RH et/ou responsable de service)
Référent pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le domaine Ressources humaines	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable de service concerné au Pôle Territorial Sud /gestionnaire
Saisine en urgence	Service commun : Responsable de service concerné au Pôle

	Territorial Sud /gestionnaire *
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur des Ressources humaines sous couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial Sud

** La très grande majorité des saisines urgentes peuvent être traitée directement par le responsable du sous-domaine (responsables de service, adjoint au DRH, Direction des ressources humaines) ou les gestionnaires.*

- **Interfaces commune/service commun :**

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

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

IV/ Les engagements de service

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

Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Ressources Humaines (ces priorités concernent les agents de la commune et du Centre communal d'action sociale (CCAS)) :

- La politique des ressources humaines mise en œuvre par la commune de Pessac s'inscrit dans une démarche de gestion globale de l'agent afin que la Direction des ressources humaines puisse répondre à ses demandes, à celles de la hiérarchie et celles des élus.
- Elle vise la convergence entre les objectifs de service public de la collectivité et les aspirations professionnelles des agents en adoptant comme principe que celle-ci est facteur de motivation au travail et d'amélioration du service public rendu.
- Ces objectifs sont rendus possibles par la réactivité de la direction des Ressources Humaines et sa proximité avec les services et les agents. Le lien qui existe entre les agents de la Direction des ressources humaines et les agents de la commune de Pessac doit être maintenu avec la mutualisation.

Pour le Pilotage des RH :

- Maintenir le niveau de service (coûts et délais actuels) en tenant compte du degré d'intégration de la commune
- Améliorer la connaissance financière et maîtriser l'évolution des dépenses dans un contexte de contrainte budgétaire
- Développer les compétences, les identifier, les évaluer et les adapter grâce leur repérage et leur transférabilité (constat des écarts)
- Maintenir le dialogue, la réactivité et la proximité avec les agents et les organisations syndicales

Pour la Gestion administrative et statutaire :

- Assurer le dialogue constant avec les agents titulaires ou non titulaires, permanents ou non et garantir l'information continue des Directeur général des services 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 (QVT)
- Assurer un conseil (accompagnement pluridisciplinaire des agents) et mettre en place un processus pour assurer la transmission d'information
- Garantir le maintien de la santé physique et mentale des salariés
- Assister et conseiller sur l'environnement sanitaire et les conditions de travail
- Participer à la mise en œuvre de la politique de prévention des risques professionnels, d'amélioration des conditions de travail et de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap

Pour le Recrutement :

- Garantir la réactivité (être réactif face à l'absentéisme)
- Garantir la qualité (commune : définition du besoin- BM : adéquation du recrutement par rapport au besoin)
- Respecter les délais (commune : anticipation du besoin - BM : délai de recrutement pratiqué par la commune) –
- Respecter les 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 RH :

- 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 la commune et organiser les montées en compétences et l'accompagnement des parcours
- Disposer de référents/interlocuteurs pour la commune

- Assurer le maintien des progiciels propres aux communes jusqu'à la mutualisation des outils
- Produire, mettre en œuvre et suivre l'évaluation professionnelle des agents et réaliser des synthèses exploitables dans des délais et niveaux fixés avec la commune

Pour la Gestion administrative et statutaire :

- Assurer un engagement de proximité lors de la mise en œuvre de l'activité de conseil/information (permanences en mairie...)
- Assurer 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 (Paiement des salaires dans les délais fixés avec respect de deux trains de paiements pour deux établissements distincts)
 - o Information continue des Directeur général des services et élus sur les évolutions réglementaires
- Assurer 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 :

- Poursuivre le projet de document unique, produire le plan de prévention, suivre et mettre en œuvre la convention Fond pour l'insertion des personnes handicapées (FIPH) (dans sa dimension maintien dans l'emploi)
- Garantir une présence de terrain et mettre en place une information claire et à jour des interlocuteurs à la disposition des agents en matière de santé
- Maintenir le niveau de service sur les prestations

Pour le Recrutement :

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

Pour la Formation :

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

Suivre les dépenses consacrées à la formation allouées pour la commune

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cibles

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

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Ressources humaines	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi (ex : SI...)*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Pilotage des RH	Engagement 1 : Pilotage de la masse salariale 1. Elaboration du budget et tableau de bord de suivi 2. Alertes sur consommation et dépassement des crédits de masse salariale	Maintien du niveau d'information (+ Analyse de la donnée et Participation à la stratégie)	Mensuelle	Vigilance : suivi distinct permanents/non permanents en fonction des communes	3 tableaux de bord (commune + Centre communal d'action sociale (CCAS)) diffusés mensuellement	Suivi et respect des crédits de masse salariale : lié à ce que la commune souhaite faire Associer les ressources humaines du Pôle Territorial à la détermination des orientations
Gestion administrative et statutaire	Engagement 2 : Gestion administrative et carrière Assurer la continuité de service, réactivité et la proximité (élus/encadrement/agents)	Nombre de rendez-vous individuels réalisés	Annuelle	Tableau de bord Excel	Fréquentation annuelle (3900 interne ; 1900 externes en nombre d'utilisateurs) si baisse = perte en proximité	Favoriser les échanges dématérialisés Prise de rendez-vous Envisager comment organiser des rendez-vous en mairie pour structurer des permanences en mairie

	Engagement 3 : Respect des règles communales de gestion des carrières et des calendriers associés	Respect du calendrier et des instances (Commission administrative paritaire (CAP), etc.) : oui/non	Annuelle		2 Commissions administratives paritaires (CAP) 2 à 6 Comités techniques 2 Comité d'hygiène, sécurité et des conditions de travail (CHSCT) Préparation de la Commission administrative paritaire (CAP) avancements dans la première quinzaine de Décembre	Restitutions des documents d'entretien professionnel avant la mi octobre
Qualité de vie au travail	Engagement 4 : Prévenir/analyse les accidents et les risques et garantir la santé au travail	Nombre d'actions de prévention suivies	Annuelle		Préventeurs : 176 visites par an	
Recrutement (permanent et non permanent)	Engagement 5 : Recrutement et mobilité Respect des délais entre la demande de la commune et la date de recrutement souhaitée (délais de mutation incompressible) Ou respect de la procédure élaborée par la commune si formalisée	Délais entre la demande du Directeur général des services et décision du maire (délais de mutation) : Ecart aux délais fixés par la commune (distinguer permanents et non permanents) Délais de réponse aux candidatures	Annuelle	Tableau de bord Excel (logiciel de recrutement à Mérignac)	Procédure de recrutement en identifiant les délais réellement maîtrisés (Lien avec disponibilité des élus/ Circuit de validation/ Mutation cf procédure jointe) Permanent : 63 jours jusqu'à décision du Maire 8 jours après jury Non Permanent : 1 semaine	Assurer les missions de production des documents (convocation, montage des jurys..) et outils (fiches de poste, plan de recrutement) liés à la procédure de recrutement et les évaluer (plan de recrutement)

					Délais réponse : 1 mois AR 10 jours sur candidature poste permanent Candidature spontanée : 30 jours	
Formation	Engagement 6 : Respect de la planification du plan de formation des agents des communes et des orientations	Maintien de la mise en œuvre du plan de formation : % de mise en œuvre du plan d'action formation	Annuelle	INSER Module formation du SIRH MAEVA Tableau Excel	80% de mise en œuvre	
	Engagement 7 : Evaluer la qualité de l'offre de formation	taux de satisfaction des stagiaires = taux actuel	Bilan Annuel	Manuel	96 % satisfait, 4 % peu satisfait	

**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

V-a/ Saisines ordinaires et urgentes

A – Pilotage des Ressources humaines		1 – Assistance et conseil individuel et collectif managérial			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'un manager, DGS	Directeur ou adjoint au directeur	Tout moyen de communication	
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Évaluation de l'urgence Prise de rdv auprès de la DRH Entretien individuel ou collectif	Directeur ou adjoint au directeur	Même moyen que la demande Entretien conseil avec le bénéficiaire	Sous 15 jours Si urgence avérée dans les 2 jours
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Préconisations orales Mise à disposition d'outils managériaux	Directeur ou adjoint au directeur	Même moyen que la demande	
A – Pilotage des Ressources humaines		2 – Gestion des risques juridiques et des actes administratifs			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Décision de la commune nécessitant la prise d'un arrêté de gestion du personnel ou constatation d'un événement de paie	Gestionnaire	Tout moyen de communication	Dans le mois en cours, en limitant les actes ayant un effet rétroactif.
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Saisie d'éléments sur le SIRH déconcentré Transmission d'un état de la part du service Décision d'avancement suite à avis de la CAP Contrôle des informations	Gestionnaire Responsable de service	Saisie déconcentrée ou formulaire transmis par courriel	Dès la constatation faite ou la décision prise.
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Production de l'arrêté et mise dans le circuit de signature (cf procédure Circuit des arrêtés Version 1.1 du 3 juillet 2015)	Gestionnaire	Circuit parapheur via un vaguemestre	Dans le mois en cours, en limitant les actes ayant un effet rétroactif.
Saisine en urgence	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS ou un directeur.	Responsable de service	Tout moyen de communication	Prise en compte prioritaire dans l'activité de la DRH si l'urgence est avérée
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction de la demande Évaluation de l'urgence	Responsable de service	Vérification avec le demandeur Solutions alternatives	

	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Production de l'arrêté et mise dans le circuit de signature Production de la délibération ou décision et mise dans le circuit de validation municipal	Responsable de service	Webdélib ou circuit parapheur via le vagemestre	Selon le délai souhaité par le demandeur (date de conseil)
A – Pilotage des Ressources humaines		3 – Accompagnement au changement			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS ou un directeur.	Responsable de service	Tout moyen de communication	Lors du comité de gestion des ressources humaines mensuel Prise en compte prioritaire dans l'activité de la DRH si l'urgence est avérée
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Expression du besoin Evaluation de l'urgence Reformulation sous forme de préconisation d'intervention Choix d'intervention en interne ou par prestataire	Responsable de service	Vérification avec le demandeur Solutions alternatives	
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Proposition d'intervention ou de cahier des charges pour une consultation de cabinet extérieur	Responsable de service	Engagement dépense sur budget BM	
A – Pilotage des Ressources humaines		4 – Pilotage (dont le budget et la masse salariale)			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS ou élus	Directeur, adjoint directeur , responsable service QVT données sociales	Tout moyen de communication	Mensuel après validation de la paie
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Production mensuelle des 3 tableaux de bord de la masse salariale pour la Ville et le CCAS Analyse des données Synthèse mensuelle adressée au DGS et M.Le Maire Préparations budgétaires annuelles selon les hypothèses de la collectivité	DGS Adjoints finances et RH M. Le Maire		Mensuel après validation de la paie Annuel selon calendrier d'élaboration de la commune
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Documents adressés par mail et remis lors de la réunion mensuelle finances et RH Saisie budget primitif	Directeur, adjoint directeur , responsable service QVT données sociales	Documents dématérialisés et papiers SI Finances	

	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS	Directeur RH	Tout moyen de communication	Prise en compte prioritaire dans l'activité de la DRH si l'urgence est avérée
Saisine ordinaire	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Simulation budgétaire ou de masse salariale pour ajustement et choix sur emplois Modification, adaptation de règles de gestion.	Directeur ou adjoint au directeur	Document de présentation budgétaire Réunion	
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Documents de synthèse Note	Directeur RH		
A – Pilotage des Ressources humaines		5 – Gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et compétences			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de mise à jour de supports existants (fiches métiers, fiches d'entretien professionnel) cf procédure Entretien professionnel Version 1.0 du 27 juillet 2015	Directeur ou adjoint au directeur ou responsable de service ou gestionnaire	Tout moyen de communication	Prise en compte prioritaire dans l'activité de la DRH si l'urgence est avérée
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction de la demande Évaluation de l'urgence et de la faisabilité juridique et technique	adjoint au directeur	Même moyen que la demande	Selon disponibilités
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Proposition de solution	adjoint au directeur	Par note ou mail Mise à disposition des outils à jour	Au préalable au cycle des entretiens annuels
A – Pilotage des Ressources humaines		6 – Pilotage du dialogue social et relations internes			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS ou élus	Directeur, adj dir	Tout moyen de communication	Lors du comité de gestion des ressources humaines
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Préparations et participations aux réunions mensuelles du groupe de travail avec les syndicats et instances paritaires Arrêt de l'ordre du jour des instances Co élaboration de l'ODJ du CHSCT avec le secrétaire Préparation avec les services présentant des projets relevant du dialogue social (cf procédures CAP et CT Version 1.1 du 29 juillet 2015)	DGS Adjoints RH Secrétaire du CHSCT	Point hebdomadaire avec le DGS Réunion mensuelle CHSCT (accidentologie)	Selon agenda social

	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Documents de synthèse Compte rendu des instances paritaires Délibération	Directeur, adjoint directeur	Webdélit ou circuit parapheur via le vaguemestre	Selon date du conseil municipal
	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS (préavis de grève)	Directeur RH ou adjoint au directeur	Tout moyen de communication	Dès réception du préavis
Saisine en urgence	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Communication du préavis de grève reçu par la Mairie. Définition d'une date de négociation Réponse écrite aux demandes de l'organisation syndicale	Directeur ou adjoint au directeur		Délai de 5 jours
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Doc de synthèse/ Note/ Documents de com interne	Directeur RH ou adjoint au directeur		
A – Pilotage des Ressources humaines		8 – Reporting et analyse des données sociales			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS ou un directeur (indicateurs périodiques, besoin ponctuel)	Responsable de service	Tout moyen de communication	Prise en compte prioritaire dans l'activité de la DRH si l'urgence avérée
Saisine ordinaire	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Confirmation de l'expression du besoin, et de ses objectifs Proposition de tableaux de bord			
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Production de tableaux de bord mensuels Analyse des données (Alerte en cas de dérive)	DGS Directeur Cabinet	TDB dématérialisé, TDB spécifique, études	
B– Gestion administrative et statutaire		1 – Assistance et conseil rémunération, statut et organisation			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande exprimée par l'agent pour obtenir des informations sur sa paie, sa carrière, son temps de travail, sa retraite (cf procédure Dossier de retraite CNRACL Version 1.0 du 12 août 2015)	Gestionnaire concerné par la Direction (en fonction du portefeuille de répartition des directions)	Tout moyen de communication	Sur les heures d'ouverture de la DRH
Saisine ordinaire	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Demande adressée par l'agent Étude réalisée par le gestionnaire	Gestionnaire et/ou Responsable de service (en fonction du degré d'expertise de la demande)	Téléphone / mail / courrier ou directement en se déplaçant à la DRH	Sur les heures d'ouverture de la DRH

	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Réponse	A l'agent qui fait la demande Au Manager, Chef de service, Directeur, DGS de l'agent si nécessité en fonction de la demande de l'agent	Réponse orale, mail, lettre etc...	Immédiatement si question classique Dans la semaine ou dans 15 jours si la question nécessite une étude particulière
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par un élu ou le DGS	DRH	Tout moyen de communication	Prise en compte prioritaire dans l'activité de la DRH si l'urgence est avérée et si possibilité technique
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction de la demande Évaluation de l'urgence	Responsable de service		
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Production d'une note donnant un avis , conseil technique dans la décision à prendre	A l' élu ou DGS	Par note de service	
B – Gestion administrative et statutaire		2- veille et expertise			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Auto saisine ou Demande de la commune exprimée par un élu ou le DGS	Responsable de service		Prise en compte prioritaire dans l'activité de la DRH si l'urgence est avérée et si possibilité technique
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Étude des nouvelles réglementations	Responsable de service		
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Production d'une note reprenant l'étude et l'impact	DGS	Par note de service	Lors du comité de gestion des ressources humaines mensuel
B– Gestion administrative et statutaire		3- Cycle de paie mensuel et annuel et présentiel (y compris impact maladie sur rémunération)			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS ou un directeur.	Responsable de service Référents paie et carrières Gestionnaire concerné	Tout moyen de communication	Dans le respect du calendrier de paie comprenant une date butoir de transmission des éléments

	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Transmission des éléments variables de paie au gestionnaire concerné (cf procédures Eléments variables de paie v. 1.0 du 5 août 2015 , Grèves v. 1.0 du 3 juin 2015 , Heures complémentaires et supplémentaires v. 1.0 du 3 juin 2015 , Absences injustifiées v. 1.0 du 4 juin 2015) Transmission des courriers des agents avec impact paie Prise en compte dans le SIRH Réponse aux agents sur les positions statutaires Transmission des arrêtés pour signature		Trace écrite (mail ou courrier) arrêtés lettres	variables, une date butoir de fin de saisie, une date butoir de fin de contrôle de paie et une date butoir de transmission à la trésorerie ou dans le respect des dates de transmission aux différents organismes
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Mandat de paie Bulletin de salaire Arrêtés Courriers Transmission à la TP	Le Directeur du CCAS ou l' élu(e)	Papier ou dématérialisé	
B – Gestion administrative et statutaire		4- Carrière (de l'embauche à la retraite) cf procédures Séminaire de départ à la retraite v. 1.1 du 16 juin 2015 , Journée d'accueil des nouveaux arrivants v. 1.1 du 15 juillet 2015)			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de l'agent, du chef de service, du directeur	Responsable de service Réfèrent paie et carrières gestionnaire	Tout moyen de communication	Sur les heures d'ouverture de la DRH
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction de la demande Évaluation de l'urgence et de la faisabilité juridique et technique	Responsable de service		
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Arrêté/ Note/ Rapport/ lettre (cf procédure Circuit des arrêtés v. 1.1 du 3 juillet 2015)	L'agent concerné/ Directeur / DGS	Par note ou mail	Dés instruction de la demande Limiter les actes rétroactifs
B – Gestion administrative et statutaire		5- Gestion administrative (déplacements, absences, disciplines) (cf procédures Etat mensuel des frais de mission v. 1.2 du 15 juin 2015 , Procédure disciplinaire sanction du 1^{er} groupe v. 1.0 du 24 juillet 2015)			
		Quoi	A qui	Comment	Quand

	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de l'agent, du chef de service, du directeur	Responsable de service Réfèrent paie et carrières gestionnaire	Tout moyen de communication	Sur les heures d'ouverture de la DRH
Saisine ordinaire	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction de la demande Évaluation de l'urgence et de la faisabilité juridique et technique	Responsable de service Réfèrent paie et carrières gestionnaire		
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Arrêté/ Note/ Rapport/ lettre	l'agent, du chef de service, du directeur ayant fait la demande	Tout moyen de communication écrit	Dés instruction de la demande
C- Qualité de vie au travail (QVT)		1 – Assistance et conseil prévention des risques, réglementation, aménagement de poste, reclassement professionnel			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'un agent, d'un manager(cf procédure Les acteurs du maintien dans l'emploi v.1.2 du 1 juin 2015)	Responsable de service, conseiller de prévention, médecin de prévention	Tout moyen de communication	Cellule de reclassement
Saisine ordinaire	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Prise de rdv auprès de la DRH Évaluation de l'urgence Entretien individuel / collectif Visite sur site	Responsable de service ou Conseiller de prévention, médecin de prévention	Même moyen que la demande	Sous 15 jours (Dans les 2 jours si saisine en urgence)
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Préconisations orales ou écrites agent, d'un manager	Agent ou manager ayant fait la demande	Même moyen que la demande ou moyen plus adapté si urgence	
C- Qualité de vie au travail (QVT)		2- Accompagnement individuel et collectif : accompagnement social individuel, accompagnement psychologique en individuel ou collectif			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par un agent, un manager, le DGS	Responsable de service, membres de la cellule d'écoute	Tout moyen de communication	Prise en compte prioritaire dans l'activité du service si l'urgence est avérée
Saisine ordinaire	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Expression du besoin Reformulation sous forme de préconisation d'intervention Choix d'intervention en interne ou par prestataire	Responsable de service, membres de la cellule d'écoute	Vérification avec le demandeur Solutions alternatives	

	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Proposition d'intervention ou de cahier des charges pour une consultation de cabinet extérieur Engagement de dépense	Responsable de service		
C- Qualité de vie au travail (QVT)		4- Gestion des Equipements de protection individuelle (EPI) et dotations vestimentaires (conseil, choix, diagnostic)			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de conseil d'un agent, d'un manager	Responsable de service, conseiller de prévention	Tout moyen de communication	
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Prise de rdv auprès de la DRH Entretien individuel / collectif	Responsable de service ou Conseiller de prévention	Même moyen que la demande	Sous 15 jours
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Préconisations orales ou écrites	Agent ou manager ayant fait la demande	Même moyen que la demande	
C- Qualité de vie au travail (QVT)		6- Gestion des accidents de service et maladies professionnelles (cf procédure déclaration et traitement d'un accident de service ou de trajet v. 1.1 du 28 mai 2015)			
	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'analyse d'un accident par le DGS, un manager, un membre du groupe de travail AT	Responsable de service, conseiller de prévention	Tout moyen de communication	
Saisine ordinaire	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Prise de rdv auprès de la DRH Entretien individuel / collectif Étude en réunion mensuelle d'analyse accidentologie Visite sur site	Responsable de service ou Conseiller de prévention	Même moyen que la demande	Sous 15 jours
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Préconisations orales ou écrites	Agent ou manager ayant fait la demande	Rapport écrit d'analyse de l'accident	
D – Recrutement		1 – Assistance et conseil sur les besoins et les postes (cf procédure Recrutement des postes ouverts v. 1.1 du 18 juin 2015)			
		Quoi	A qui	Comment	Quand

Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de responsable de service , directeur ou DGS	Directeur ou adjoint au directeur	Tout moyen de communication	
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Prise de rdv auprès de la drh	Directeur ou adjoint au directeur	entretien	
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	préconisations	Responsable de service , directeur ou DGS	Oral, mail, note...	
D – Recrutement		2- Analyse des demandes de recrutement, définition des profils de poste, analyse des candidatures....			
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS, directeur ou responsable de service	Directeur, adjoint au directeur, responsable de service	Tout moyen de communication écrite (validation préalable du DGS)	
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction de la demande présélection jury	Directeur, adjoint au directeur, responsable de service, gestionnaire	Accusé réception Dossier de présélection dossier de jury	
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Proposition	Maire	rédaction d'un compte rendu (permanent)	
Saisine urgente	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Pour le recrutement de non permanent : demande de la commune exprimée par le DGS, directeur ou responsable de service	Responsable de service	Tout moyen de communication écrite (validation préalable du DGS)	
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction de la demande recherche de candidats	Responsable de service	Cvthèque, éventuellement jury	
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	proposition	Responsable de service		
D – Recrutement		3- Gestion des emplois d'insertion : parution fiches de postes, réception des candidatures...			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de la commune exprimée par le DGS, directeur ou responsable de service	Directeur, adjoint au directeur , responsable de service	Tout moyen de communication écrite (validation préalable du DGS)	

	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction de la demande preselection jury	Responsable de service, gestionnaire	réunion	
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	proposition	Maire	Rédaction d'un compte rendu de jury	Dans les 7 jours suivant le jury
E – Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle		1- Assistance et conseil sur parcours professionnels, de formation et d'évolution (cf procédures Formation en interne v. 1.1 du 16 juin 2015, Préparation aux concours v. 1.0 du 24 juin 2015)			
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'un agent	Directeur, adjoint au directeur , responsable de service, gestionnaire	Tout moyen de communication	Tout au long de l'année
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Prise de rdv auprès de la DRH Entretien individuel	Directeur, adjoint au directeur , responsable de service, gestionnaire	Entretien conseil	
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	préconisation	agent	oral	
E – Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle		2- Recueil et analyse des besoins de formation des agents et des services			
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande des agents, des services, direction générale	Responsable de service, gestionnaire	Entretien professionnel, tout moyen de communication écrite	Dernier trimestre et tout au long de l'année
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Instruction des demandes	Agents, services	Tout moyen de communication écrite, comité de pilotage du plan de formation	Après exploitation des entretiens professionnels et tout au long de l'année
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Réponse , transmission au cnfpt	Agents, services		

E – Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle		3- Mise en œuvre du plan de formation			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande de l'agent, Visa de la hiérarchie	Gestionnaire, responsable de service	Tout moyen de communication	selon horaire d'ouverture de la DRH
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Selon accord de la hiérarchie Vérification disponibilité sur session programmée	Gestionnaire		
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	inscription de l'agent	agent	Convocation écrite	
E – Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle		4 – Entretien professionnel (cf procédure Entretien professionnel Version 1.0 du 27 juillet 2015)			
		Quoi	A qui	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Lancement de la campagne d'évaluation	Adjoint au directeur, responsable de service	Tout moyen de communication écrite	selon calendrier de la collectivité
	Principales étapes d'interactions Commune/Service commun Métropole	Actualisation de la note de procédure entretien professionnel Signature de la note par le DGS	Adjoint au directeur, responsable de service	Note	
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Diffusion des supports d'évaluation sur clefs USB	gestionnaire	Clefs USB	

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

COMMUNE PESSAC

DOMAINE : STRATEGIE IMMOBILIERE/LOGISTIQUE ET MAGASINS/PARC MATERIEL

SOUS-DOMAINE:

- **STRATEGIE IMMOBILIERE : Gestion immobilière locative**
- **PARC MATERIEL**
- **MAGASINS**

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

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

II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel

STRATEGIE IMMOBILIERE : Gestion immobilière locative

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
Immeubles de bureaux pris en location (par la commune pour les services)
Autres immeubles pris en location pour sous-louer à des tiers
Immeubles du patrimoine loués/occupés par des tiers
Gestion des conventions opérateurs réseaux
Gestion administrative des copropriétés (suivi avec syndicat, représentation aux Assemblées générales...)

MAGASINS (fourniture pour régie des bâtiments, pour services espaces verts et propreté, pour service sport, fourniture administrative et mécanique ; vêtements de sécurité et protection (acheteur avec Direction des ressources humaines préventeur) + liste des fournitures à annexer

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
Entreposage
Approvisionnement (y compris certaines fournitures pour le parc matériel)
Préparation des commandes
Distribution : livraison ou sur place
Gestion et Achat (acheteurs- conseil et définition du besoin, relation avec les fournisseurs)
Inventaire
Achat et mise à disposition de matériel d'outillage spécifique (contrats de maintenance)
Gestion des clés (300)

III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Agenda 21
- Plan communal de sauvegarde

III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Stratégie immobilière/logistique et magasins/parc matériel.

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

STRATEGIE IMMOBILIERE : GESTION IMMOBILIERE LOCATIVE

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine GESTION IMMOBILIERE LOCATIVE	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial Sud
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le sous-domaine GESTION IMMOBILIERE LOCATIVE	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef du service foncier, Direction du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Sud
Saisine en urgence	Service commun : Chef du service foncier, Direction du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Sud
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial Sud

MAGASINS

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine MAGASINS	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la logistique et des magasins
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Régulation et arbitrages pour le sous-domaine MAGASINS	
Saisine ordinaire	Service commun : Responsable du magasin territorial
Saisine en urgence	Service commun : Responsable du magasin territorial
Saisine exceptionnelle	Service commun : Chef du service territorial

- Interfaces commune/service commun :

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

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

IV/ Les engagements de service

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

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

- Réaliser des économies d'échelle sur les achats
- Assurer un niveau de réactivité
- Garantir une prestation à qualité identique/partagée
- Optimiser les modalités de gestion

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

Fourniture de produits et de pièces :

- Assurer la mise à disposition des pièces et fournitures
- Assurer la fourniture des carburants et des lubrifiants

Magasins mutualisés :

- Assurer la gestion du stock des fournitures et matériels nécessaires, passer les commandes et assurer la livraison

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*	Niveau de service constaté (volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Stratégie immobilière	Engagement 1: Piloter la gestion locative	Délais de paiement (prise à bail), nombre d'attestations d'assurance (donne à bail), nombre de conventions renouvelées/nombre total (donne à bail)	Mensuelle	Tableau de bord Excel		
Logistique et magasins	Engagement 2 : Mettre à disposition les moyens (matériel, fournitures) demandés en qualité et en quantité dans les délais convenus	Respect des délais = nombre de demandes traités dans les délais/total des demandes	Annuelle	Tableau de bord Excel	Livraison régulière, de fournitures administratives, ou ponctuelle à la demande	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

STRATEGIE IMMOBILIERE

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Gestion locative	Un interlocuteur unique en commune : Directeur général des services/Adjoint en charge des moyens, interlocuteur identifié Métropole : DDA /Service foncier	Par mail ou courrier.	résiliation prises à bail
Maîtrise d'ouvrage (immeubles de bureaux)	Chaque direction demande	Mail et téléphone	Au fil de l'eau (petites réparations) En fonction des choix politiques/ planification des investissements

PARC MATERIEL

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Fourniture de pièces et produits	Interlocuteur en commune Direction performance de l'achat et commande publique	Outil commun pour achat commun	Si maintenance maintenue en commune : utiliser le marché commun

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 : Directeur général des services ou son Adjoint	Définition des niveaux de stocks par analyse des consommations (maximum, sécurité) Tableau de « dotation par article » par services bénéficiaires Définition des modes de commandes et d'approvisionnement (livraison interne ; livraison directe fournisseur ; enlèvement sur site)	Général : révision annuelle des seuils Ponctuel : lors du dialogue de gestion pour les besoins erratiques (pics de consommation, besoins non récurrents) Commandes mensuelles

**ANNEXE POUR LE DOMAINE TRANSPORTS, STATIONNEMENT ET MOBILITE – CONTRAT
D'ENGAGEMENT**

COMMUNE DE PESSAC

DOMAINE : TRANSPORTS, STATIONNEMENT ET MOBILITE
--

I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Transport Stationnement et Mobilité
--

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Transport Stationnement et Mobilité 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
--

TRANSPORT

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
A- Transport scolaire (ramassage scolaire)
Accompagnement de la mairie sur l'évaluation des besoins
Modification des circuits
Contrôle du service fait
Contrôles de terrain
Gestion des plaintes en lien avec la mairie
Relation avec les établissements scolaires en accompagnement de la mairie

MOBILITE

Activités <u>mutualisés</u> par la commune
B- Plan piéton
Définition des itinéraires piétons à aménager
Définition des jalonnements
Recensement des itinéraires à l'échelle locale, boucle verte
Proposition d'aménagement de voirie/jalonnement
Le relais d'information des travaux et aménagements avec la métropole
Le suivi/évaluation
C- Jalonnement directionnel routier (de mentions locales : services équipements activités SP), signalisation verticale et horizontale
Recensement des besoins
Prise en charge du 1 ^{er} investissement (achat, pose et entretien)
Suivi de la prestation

D- Jalonnement piéton, cyclable, points d'informations
Recensement des besoins
Passation de marché
Suivi de la prestation
E- Plan et modalité de circulation
Définition de la politique et organisation de la circulation
Prise et suivi des arrêtés
Suivi et évaluation

STATIONNEMENT

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
F- Pouvoir de police de stationnement / parking (règlementation, tarification, instruction, des actes)
Conseil et expertise pour la définition de la politique de stationnements permanents par le maire pour application règlementaire
Verbalisation
Conseil et expertise pour la Définition de la tarification
Prise et suivi des arrêtés
G- Pouvoir de police de circulation
Conseil et expertise pour la Définition de la politique de circulation
Prise et suivi des arrêtés permanents par le maire pour application réglementaire
Surveillance
Verbalisation en lien avec police municipale

III/ Modalités de mise en œuvre

III-a/ Les responsables en charge des activités au domaine Transport Stationnement et Mobilité 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 :**

- Règlement d'occupation du domaine public
- règlement de transport scolaire
- convention cadre transports scolaire (délibération Bordeaux Métropole du 26 juin 2015) précisant la mission d'autorité organisatrice de second rang exercée 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 domaine Transports, Stationnement et Mobilité.

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

TRANSPORT / MOBILITE

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Transport	
Responsable thématique pour le service commun	Direction de la gestion de l'espace public
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le sous-domaine Transport	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre (Direction de la gestion de l'espace public)
Saisine en urgence	Service commun : Chef de centre sous couvert du chef de service territorial (Direction de la gestion de l'espace public)
Saisine exceptionnelle	Service commun : Directeur de la gestion de l'espace public sous couvert de l'adjoint au Directeur général en charge du Pôle Territorial Sud

STATIONNEMENT

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Stationnement	
Responsable thématique pour le service commun	Direction de la gestion de l'espace public
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu délégué en charge du domaine

Types de saisines pour le sous-domaine Stationnement	
Saisine ordinaire	Service commun : Chef de centre (Direction de la gestion de l'espace public)
Saisine en urgence	Chef de centre sous couvert du chef de service territorial (Direction de la gestion de l'espace public)
Saisine exceptionnelle	Directeur de la gestion de l'espace public sous couvert de l'adjoint au DG en charge du Pôle Territorial Sud

- **Interfaces Commune / Service commun Métropole :**

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 engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation des sous-domaines :

Transport :

- Maintenir le niveau de service des transports scolaires

Stationnement :

- Assurer la prise et le suivi des arrêtés
- Suivre l'évolution du stationnement payant en centre ville (tableau de bord dédié) et assurer le suivi technique des horodateurs

Mobilité :

- Répondre à la demande (mise en place d'un jalonnement piéton, aménagement de voirie, sens de circulation)

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 Transport	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
Engagement 1 : Maintenir le niveau de service des transports (scolaires)	Indicateur 1 : Nombre d'incidents relevés Suivi des horaires Respect des arrêts et des lignes	Trimestrielle	Fichier Excel (contrôle aléatoire sur le terrain)	<i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i>	

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

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

COMMUNE DE PESSAC

**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 : Numérique et Système d'Information

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

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

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

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

Activités mutualisées par la Commune (y compris le CCAS)
A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité
<ul style="list-style-type: none"> • Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers • 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"> ○ Des projets propres à la commune ; ○ Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numérique en ligne, télé services, ...) ○ Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...). • Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS <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"> • Gestion de la cartographie consolidée du système d'information intégré en cohérence avec le schéma d'urbanisation numérique et SI des services communs. • Définition et contrôle de mise en œuvre des méthodes qualité et des normes applicables au domaine numérique et système d'information • Elaboration de la politique de sécurité des systèmes d'information • Management de la sécurité de l'information, gestion des risques, audits et conformité • Homologations de sécurité déléguées pour les téléservices mutualisés le nécessitant
B- Réalisation des projets numériques de compétence communale
<u>Etudes et conseil :</u>

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

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

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

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

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

III/ Modalités de mise en œuvre

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

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

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

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

III-b/ Les modes de fonctionnement :

Les modes de fonctionnement ont pour objectif de décrire les interfaces entre les services de la Commune et le service commun de la Métropole concernant le domaine Numérique et Systèmes d'Informations.

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

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

DOCUMENTS DE REFERENCE

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

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

GOVERNANCE :

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

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

IV/ Les engagements de service

IV-a/ Engagements de service généraux et priorités

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

=> Le Numérique au service des Administrés

* pour les citoyens :

- couverture Très Haut Débit du territoire
- refonte et uniformisation des différents sites web – développement des télé-services – mise en place d'un outil de déclaration/gestion des incidents

* pour l'administration

- dématérialisation des procédures, des documents,

=> Le Numérique pour une ville apprenante et solidaire (plan numérique des écoles)

=> Le Numérique au service de l'innovation et du dynamisme économique,

IV-b/ Les indicateurs et valeurs cible

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi (ex : SI...)*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité	Engagement 1.1 : Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	Indicateur 1.1.1 : Élaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	Non formalisé , un travail conjoint sera mené pour consolider les projets envisagés pour 2016 avant de travailler à un schéma pluriannuel pour les années suivantes.	
	Engagement 1.2 : Maitriser les risques liés aux systèmes d'information	Indicateur 1.2.1 : Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Non formalisé , un diagnostic de l'existant sera proposé afin de disposer d'une situation partagée lors du transfert des activités	
B. Réalisation des projets numériques de compétence communale	Engagement 2.1 : Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	Indicateur 2.1.1.: Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	528 j*h consacrés chaque année aux projets 3 Chefs de Projet applicatif et 1 chef de projet SIG	
	Engagement 2.2 : Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	Indicateur 2.2.1 : Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention	
C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs	Engagement 3.1 : Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	Indicateur 3.1.1 : Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016 .	
	Engagement 3.2 : Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	Indicateur 3.2.1 : Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	assistance : L 13h30 / 19h MMJV 8h30/17H Astreinte lundi 8h30/13h30 + MMJV 17h/19h + S8H3/17h + Conseil Municipal L19h/fin CM/23H	
	Engagement 3.3 : Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	Indicateur 3.3.1 : Délai de traitement des demandes	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016 .	
		Indicateur 3.3.2 : Délai de résolution des incidents par criticité			Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016 .	

Annexe 4 contrat d'engagement : Domaine Numérique-SI

D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles (MCO) des systèmes d'information	Engagement 4.1 : Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	Indicateur 4.1.1 : Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016.
	Engagement 4.2 : Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	Indicateur 4.2.1 : Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Non mesuré actuellement, à calculer sur la base de l'existant, un objectif sera défini un objectif sera défini conjointement pendant l'année 2016 .
		Indicateur 4.2.2 : Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			½ journée

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