

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

## 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 Bordeaux représentée par son Maire-adjoint, Monsieur Nicolas Florian dûment habilité par délibération n° XXX du XXX, ci-après dénommée "la commune",

d'autre part,

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

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

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

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

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

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

# Sommaire

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

# ARTICLE 1 : OBJET

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

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

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

# ARTICLE 2 : ENGAGEMENT DES PARTIES

## Objectifs généraux du contrat

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

- expliciter les liens entre autorités hiérarchiques et fonctionnelles qui régissent, d'une part la gestion des services communs au sein de Bordeaux Métropole et, d'autre part, les relations entre ces services communs et la commune et ses représentants ;
- accroître la réactivité des réponses à l'utilisateur rendues par l'ensemble commune/Métropole ;
- rendre lisible le circuit des demandes et de leur traitement, pour chacun ;
- rechercher l'efficacité, la performance, dans le cadre d'une obligation de résultat et de respect des moyens affectés ;
- donner un sens à la mutualisation et aux transferts de compétences, en définissant plus précisément les procédures de gestion de la relation à l'utilisateur et en les rendant opposables au sein d'un document liant la commune et la Métropole.

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

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

réciproquement répondre aux attentes formulées par la Métropole.

## Engagements qualité

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

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

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

Il appartient à la commune de justifier des moyens qu'elle consacre à l'activité, et du résultat atteint. A défaut, les parties conviennent de mettre en place un suivi d'activités la première année du contrat afin de constituer un « niveau de référence ».

Ainsi, et pour chaque prestation, un responsable pourra être identifié, les engagements qualité écrits, et les dossiers ou projets prioritaires précisés (annexes).

## ARTICLE 3 : CHAMPS CONCERNES

Les services communs ne pourront être saisis que pour les fonctions que la commune a décidé de mutualiser.

En l'occurrence sont concernés les domaines suivants :

Fonctions supports	
	Finances
	Commande Publique
	Affaires juridiques
	Ressources Humaines
	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
	Logement, Habitat et politique de la ville

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 les communes, qui pourront ainsi adresser la réponse à l'utilisateur sur leurs territoires.

## Autorités hiérarchique et fonctionnelle

### L'autorité hiérarchique

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

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

### L'autorité fonctionnelle

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

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

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

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

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

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

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

## Référents et interfaces

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

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

## Procédures

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

## Régulation et arbitrage

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

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

### Ordinaire

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

### En urgence

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

### Exceptionnelle

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

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

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

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

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

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

## ARTICLE 5 : MODALITES DE SUIVI DU CONTRAT

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

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

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

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

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

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

Nom, prénom(s)

Pour la commune,

Signature / Cachet

Le Maire,

Nom, prénom(s)

# 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
- Logement, Habitat et politique de la ville

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

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

**DOMAINE : AFFAIRES JURIDIQUES**

**SOUS-DOMAINES :**

**A- CONTENTIEUX  
B- ASSURANCES  
C- DOCUMENTATION ET CONSEIL  
D- ACTES**

#### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Affaires juridiques**

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

#### **II/ Missions et activités mutualisées dans le domaine Affaires juridiques**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
<b>A- Contentieux</b>
Association à la gestion et au traitement du pré contentieux
Gestion et traitement contentieux devant toutes les juridictions et autorités administratives indépendantes
<b>B- Assurances</b>
Pilotage et achat des marchés d’assurance
Gestion administrative et financière des contrats
Gestion des sinistres
<b>C- Documentation et conseil</b>
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 du conseil municipal (sur sollicitation des services)

Accompagnement à la rédaction et mise à disposition d'actes types (hors actes de cessions, gestions acquisition immobilière et hors commande publique, urbanisme et ressources humaines)
Documentation (politique d'achat des ressources documentaires, mise à disposition physique de la documentation en privilégiant le format dématérialisé, accueil et renseignement des agents, constitution de la veille juridique, sélection et organisation, mise à jour du fond documentaire juridique, dépouillement des publications professionnelles, dépouillement quotidien du Journal Officiel, élaboration de dossiers thématiques, recherche sur demande des services, diffusion de la veille).
Correspondant Informatique et Liberté (CIL)
Animation du réseau des correspondants juridiques
Correspondant Commission d'accès aux documents administratifs (CADA)
<b>D- Actes</b>
Tenue du registre des arrêtés (hors Ressources Humaines et Urbanisme) et réalisation des formalités assurant l'effectivité des effets de droit

### III/ Modalités de mise en œuvre

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

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

### III-b/ Les modes de fonctionnement

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

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

### PRE CONTENTIEUX, CONTENTIEUX ET CONSEIL

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur adjoint de la direction des affaires juridiques
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le Pré contentieux, le contentieux et le conseil</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Directeur adjoint de la Direction des affaires juridiques <b>Commune :</b> chargé de dossier des directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Directeur adjoint de la direction des affaires juridiques <b>Commune :</b> Chef de service ou Directeur concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Directeur DAJ <b>Commune :</b> Directeur concernées sous-couvert du directeur général concerné

## ASSURANCES

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Assurances</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Responsable du service du pilotage et de la protection du patrimoine <b>Commune :</b> chargé de dossier des directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Responsable du service du pilotage et de la protection du patrimoine <b>Commune :</b> Chef de service ou Directeur concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Directeur DAJ <b>Commune :</b> Directeur concernées sous-couvert du directeur général concerné

## DOCUMENTATION

<b>Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Documentation</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Responsable service moyens et droits des usagers de la DAJ
Responsable thématique pour la commune	Responsable du suivi du contrat d'engagement de la Ville de Bordeaux associant les 4 directeurs administratif et financier de la ville de Bordeaux

<b>Types de saisines</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Responsable service moyens et droits des usagers de la DAJ <b>Commune :</b> chargés de dossier
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Responsable service moyens et droits des usagers de la DAJ <b>Commune :</b> chargés de dossier
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> le directeur de la DAJ <b>Commune :</b> Chefs de service

Interfaces commune/service commun :

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

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

##### **IV-a/ Les principales orientations et priorités de la commune dans le domaine Affaires juridiques**

- Défendre au mieux les intérêts de la collectivité ou de l'établissement
- Mettre en place des actions correctives dans le cadre d'un processus d'amélioration continue
- Rationaliser la politique (évaluation des besoins) et la gestion des achats et des prestations juridiques, des assurances et de la documentation
- Assurer l'accès égal à la veille documentaire (notamment via une plate-forme dématérialisée)
- Assurer un conseil juridique personnalisé en fonction des besoins de la commune
- Assurer une veille juridique généraliste et par métier et aller vers des préconisations ad hoc (catalogue, mise à disposition, diffusion)

##### **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 (ex : SI...)*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Documentation et conseil	<b>Engagement 1:</b> Assurer une réponse réactive et adaptée aux besoins de l'interlocuteur dans les délais convenus	Produire une analyse juridique dans les délais convenus	Annuelle		<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	
Contentieux	<b>Engagement 2 :</b> Instruction des contentieux dans les délais de la procédure juridictionnelle et mise en place d'un reporting	Respect des délais d'instruction dans le cas de la procédure : oui/non	Annuelle	Tableau de bord Excel Fiches contentieux	<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	
Assurances	<b>Engagement 3:</b> Assurer l'audit, le conseil et l'analyse du besoin; veiller à la bonne exécution des contrats	Taux de couverture de risque = $\sum$ montant des sinistres assurables non assurés + $\sum$ montant des franchises supportées sur les sinistres déclarées / montant des sommes payées par l'assureur  Taux de rendement = montant des sinistres payés et provisionnés par l'assureur / le montant de la prime	Annuelle	CA N-1 et rejets de l'assureur  Systèmes d'information de l'assureur	<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	Dialogue avec la commune
	<b>Engagement 4:</b> Déclarer le sinistre dans les délais et le gérer (via le recueil des informations nécessaires; échange avec les ASDP dans les communes)	Déclaration dans les délais = nombre de déclarations dans les délais / nombre total de sinistres	Annuelle		<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	

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



**ANNEXE POUR LE DOMAINE ANIMATION ECONOMIQUE ET EMPLOI – CONTRAT  
D'ENGAGEMENT**

**COMMUNE DE BORDEAUX**

**DOMAINE : ANIMATION ECONOMIQUE ET EMPLOI**

**I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Animation économique et emploi**

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Animation économique et emploi 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 et emploi**

**Activités mutualisées par la commune**

**A- Action communale en faveur du développement économique**

Dispositifs d'aide à l'entrepreneuriat et à la croissance & transformation numérique

- Pilotage des dispositifs d'aide à la création et au développement d'entreprise : pépinières, espaces de travail collaboratif, hôtel d'entreprise.
- Soutien financier et pilotage « des résidences de l'innovation » (CapSciences)
- Soutien financier et pilotage de la Grand Jonction : création et conception du programme et du contenu, ingénierie événementielle, animation de la communauté.
- Mise en œuvre du Conseil des entrepreneurs et rencontres grand public associées
- Co Pilotage avec l'association Bordeaux Entrepreneur des « Rencontres Des Entrepreneurs et du Quai des Entrepreneurs »
- Accueil et accompagnement de porteurs de projets

Animation des écosystèmes :

- Animation de communautés économiques (écosystème) à travers des actions de proximités, soutien à l'initiative et ingénierie de projets, d'événements et rayonnement (Silver économie, Numérique, Economie circulaire, économie sociale et solidaire, commerce et artisanat) (lien Direction Service Usager/Direction Général Informatique du Numérique et des Systèmes d'Information/Direction Générale ville...)
- Soutien à des associations d'entreprises (Entreprendre en Aquitaine, Club des Entreprises de Bordeaux, CJD, 60000 rebonds...) et des tiers lieux (Node, Eco système Darwin)
- Mise en œuvre et suivi d'une programmation événementielle des acteurs de l'écosystème ; animation on line des acteurs économiques et des communautés (présence on line @BxEco) en lien avec la Direction DPA

Accès aux marchés publics :

- Rapprocher les acteurs économiques et les services de la collectivité à travers la commande publique, les expérimentations et les appels à projet.
- Développer l'accès aux marchés publics (communication, allotissement des marchés, ajout de clauses, ...)

Attractivité :

- Présentation de l'attractivité du territoire, du rayonnement économique et promotion de la marque « Bordeaux » dans les événements du territoire, les missions économiques et la réception de

<p>délégations économiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de missions économiques dans les déplacements à l'étranger de la ville.</li> <li>- Organisation de rencontres économiques et d'intermédiation d'acteurs en lien avec le tourisme d'affaires, et à partir des grands événements du territoire</li> <li>- Déclinaison/poursuite des actions spécifiques ville</li> <li>- Soutien à Bordeaux Gironde Investissement (BGI) pour ses missions de prospection et d'accueil des entreprises sur le territoire de la ville</li> </ul>
<b>B- Action communale en faveur de l'emploi / insertion</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutien et pilotage des outils au service de la politique de l'emploi de la ville (Maison de l'emploi, SPEL,...)</li> <li>- Soutien d'associations favorisant le retour à l'emploi</li> <li>- Animation et coordination des acteurs de l'emploi (convention avec Pôle emploi,...), soutien à l'initiative, ingénierie de projets.</li> <li>- Soutien et pilotage des outils au service de la politique d'insertion de la ville (Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE), Missions locales...) en coordination avec la Direction des solidarités urbaines et l'ensemble des acteurs</li> <li>- Suivi des contrats aidés et des dispositifs de politique publique sur le territoire de la ville</li> <li>- Soutien (logistique/ingénierie/contenu) à des initiatives et événements de mise en relation entre demandeurs d'emploi et entreprises sur les thèmes apprentissage, handicap, commerce, senior, jeune.</li> <li>- Soutien (intermédiation) aux initiatives visant à développer l'emploi local dans le cadre des grands projets</li> </ul>
<b>C- Action communale en faveur du commerce et de l'artisanat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'attractivité commerciale : recherche d'enseignes, renforcement de la dynamique commerciale de proximité (convention avec Chambre de commerce et d'industrie)</li> <li>- Accompagnement des porteurs de projets (conseils, recherche de financement...)</li> <li>- Contribution à la définition des outils juridiques de préservation de la diversité commerciale : linéaires commerciaux</li> <li>- Gestion du droit de préemption (baux commerciaux)</li> <li>- Accompagner la programmation commerciale des nouveaux quartiers du Projet urbain</li> <li>- Instruction des dossiers de demande d'autorisation commerciale Commission départementales d'aménagement commercial (CDAC) avis du maire</li> <li>- Soutien et animation des associations et des fédérations de commerçants et d'artisans</li> <li>- Animer le réseau des professions libérales</li> </ul>
<b>D- Ingénierie de projets</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition et mise en place d'un plan d'actions municipal annuel</li> <li>- Définition et mise en place d'un plan d'animations annuel pour la commune</li> <li>- Emergence de projets : Expression des besoins, établissement du cahier des charges, mise en œuvre, évaluation</li> </ul>

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Animation économique et emploi 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 :**

- 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 Animation économique et emploi.

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Animation économique et emploi	
Responsable thématique pour le service commun	Coordination par le Directeur du Développement économique avec les responsables thématiques, dont directeur de la mission attractivité
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Type de saisine Animation économique et emploi	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Directeur du développement économique <b>Commune :</b> Directeur administratif et financier de la direction générale des solidarités et de la citoyenneté et le Directeur des solidarités urbaines
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Directeur du développement économique <b>Commune :</b> Directeur administratif et financier de la direction générale des solidarités et de la citoyenneté et le Directeur des solidarités urbaines
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Directeur général adjoint développement <b>Commune :</b> Directrice générale solidarités et citoyenneté

- **Interfaces commune/service commun :**

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

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

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

#### **Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine Animation économique et emploi :**

- Maintenir les dispositifs de la ville en matière d'entrepreneuriat
- Participer à l'incubateur territorial de Bordeaux (Dispositifs transversal Direction générale solidarités et citoyenneté/Développement économique)
- Garantir un service accessible et visible pour les porteurs de projets
- Connaître et garder un lien de proximité auprès des acteurs économiques de la commune
- Maintenir les capacités événementielles du réseau métier actuel
- Faire participer les directions communales aux sujets économiques et maintenir la fonction ressource et expertise pour les Directions Générales de la commune
- Maintenir le portail ville « bx.fr /entreprendre » et « Bx/eco »
- Suivre et respecter les plans d'actions et d'animations
- Garantir la proximité des acteurs

#### **Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du domaine Animation économique et emploi sont :**

- Respect du cahier des charges de chaque action/animation en termes de délai, budget, objectifs et résultat sur tous les nouveaux projets
- S'engager sur le suivi du dossier
- Bien identifier les référents thématiques pour la commune, en fonction des différents sujets (entrepreneuriat, attractivité, soutien aux filières, etc.)

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

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

<b>Engagements de service</b> du domaine Animation économique et emploi	<b>Indicateurs</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b>
<b>Engagement 1 :</b> Suivi et respect du plan d'actions/plan d'animations	<b>Indicateur 1 :</b> 1.1 Taux de réalisation 1.2 Eléments qualitatifs de satisfaction 1.3 Mesures quantitatives quand possible 1.4 Réalisé/Non réalisé  Le livrable : marchés, conventions, ingénierie événementielle	Annuelle	Synthèse des comptes rendus	100%	
<b>Engagement 2 :</b> Mise en œuvre des dispositifs	<b>Indicateur 2 :</b> Bilan moral et financier de fin de projet	Sur chaque dispositif	Spécifique à chaque dispositif	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	
<b>Engagement 3 :</b> Respect du cahier des charges de chaque action / animation en termes de portage juridique, délai, budget, objectifs et résultat sur tous les nouveaux projets	<b>Indicateur 3 :</b> Nombre de porteurs de projet accueillis	A la demande	Cahier des charges (planning, grille budgétaire, ...)	Estimation actuelle de 150 porteurs de projet/an par agent à confirmer en 2016.	
<b>Engagement 4 :</b> Garantir : 4.1 Un service accessible et visible pour l'accueil des porteurs de projet 4.2 La disponibilité agent au côté des acteurs du terrain	<b>Indicateur 4 :</b> Nombre de journées agents sur les événements organisés par les partenaires et sur les rendez-vous extérieurs	Annuelle		<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	

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

## **ANNEXE POUR LE DOMAINE BATIMENT – CONTRAT D’ENGAGEMENT**

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

#### **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. La commune de Bordeaux reste Maître d'ouvrage des équipements dont elle a la responsabilité.

#### **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**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
Construction rénovation
Maîtrise d'ouvrage de certains grands projets
Gros entretien renouvellement
Petits travaux, entretien courant, intervention d'urgence
Astreinte bâtiment
Maintenance et gestion des équipements
Gestion des fluides
Travaux programmables dans la compétence bâtiments liés aux manifestations et expositions (sur la base de l'existant (continuité de service))

### III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Cit'ergie

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

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

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Bâtiment	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur des bâtiments associant <ul style="list-style-type: none"><li>- le chef de service construction et amélioration du patrimoine,</li><li>- le chef de service urgence et petits travaux</li><li>- le chef de service énergie et maintenance</li></ul>
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

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

Types de saisines pour le sous-domaine Construction Rénovation	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de centre concerné, service construction rénovation, Direction des bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de centre concerné, service construction rénovation, Direction des bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur des Bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée

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

*Ces travaux correspondent :*

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

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

Types de saisines pour le sous-domaine GER	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de centre concerné, service construction rénovation, Direction des bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de centre concerné, service construction rénovation, Direction des bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur des Bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée

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

Ces travaux correspondent :

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

Types de saisines pour le sous-domaine Urgences et Petits Travaux	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de centre coordination, service urgence petits travaux, direction des bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de centre coordination, service urgence petits travaux, direction des bâtiments <b>Commune</b> : Exploitant
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur des Bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée

**GESTION DES FLUIDES** : Cette activité concerne l'ensemble des sous activités et tâches nécessaires à la gestion de l'ensemble des fluides consommés et produits. Cette activité intègre la gestion de l'eau, de l'électricité, du gaz, du fuel, de la géothermie, du photovoltaïque et de l'énergie des réseaux de



chaleur. Elle intègre également le pilotage d'actions envers les occupants afin de faire évoluer leurs pratiques avec leurs besoins et l'établissement du bilan énergétique, la construction d'un programme d'actions et l'animation et le suivi de la démarche. La valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) peut être intégrée dans cette activité.

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Gestion des fluides</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Responsable du service énergies et maintenance, direction des bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage de la direction concernée
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Responsable du service énergies et maintenance, direction des bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur des Bâtiments <b>Commune</b> : Représentant du maître d'ouvrage

#### **MAINTENANCE DES EQUIPEMENTS :**

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

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Maintenance des Equipements</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de centre coordination générale, service urgence et petit travaux, direction des bâtiments <b>Commune</b> : Exploitant
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de centre coordination générale, service urgence et petit travaux, direction des bâtiments <b>Commune</b> : Exploitant
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur des bâtiments <b>Commune</b> : Maître d'ouvrage

#### **- 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.

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

## **IV- Les engagements de service**

### **IV-a/ Les principales orientations et priorités de la commune dans le domaine Bâtiments**

**Les enjeux de la Direction des Bâtiments partagés avec la commune de Bordeaux sont :**

- Maintenir une prestation de service à la commune et aux services communs en particulier en termes de réactivité de prise en charge et d'intervention,
- Assurer le niveau de sécurité réglementaire dans chaque bâtiment,
- Proposer l'amélioration des performances énergétiques du patrimoine bâti et l'atteinte des objectifs d'amélioration décidés par chaque maître d'ouvrage,
- Rationaliser les activités du domaine Bâtiment pour optimiser à terme les moyens mutualisés et les coûts.
- Mettre en place un outil de pilotage du centre atelier Bordeaux en lien avec la ville permettant de décliner des principes de priorisation des interventions

Les activités liées à l'organisation des élections seront maintenues sur la base de l'existant.

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

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

<b>Engagements de service</b> du domaine Bâtiment	<b>Indicateurs</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b>
<b>Engagement 1 :</b> Programmation et suivi des projets de bâtiments et évolutions	<b>Indicateur 1 :</b> Respect du programme oui/non	Mensuelle		<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	Négociation de la planification du programme d'intervention associé au Plan de prévention et d'inondation
<b>Engagement 2 :</b> S'adapter aux priorités de la ville impliquant un changement de planification	<b>Indicateur 2 :</b> Respect du calendrier issu de la négociation	Au fil de l'eau et liée à l'actualité		<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	Négociation

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

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

**COMMUNE DE BORDEAUX**

**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 mutualisées par la commune**

**A- Autorisation d'occupation des sols**

Accueil des pétitionnaires et du public et enregistrement du dossier

Information des pétitionnaires et du public sur les AOS

Conseil des pétitionnaires et du public sur les AOS

Pré-instruction des AOS (dont commission des avant-projets)

Instruction complète des AOS

Qualité architecturale et environnementale des AOS

Gestion administrative et fiscale des autorisations d'urbanisme

Veille terrain liée aux travaux

Contrôle de la régularité des constructions et des aménagements réalisés

Gestion et traitement du pré contentieux et préparation du mémoire en défense pour le contentieux lié à l'urbanisme (en collaboration avec la Direction des affaires juridiques)

Concertation sur les projets de permis de construire

**B- Foncier communal**

Stratégie foncière communale en partenariat avec les directions générales communales

Bornages de terrains et relevés topographiques

Réalisation des acquisitions foncières, cessions communales

Gestion du foncier communal non-affecté

Déclaration d'intention d'aliéner (DIA) : saisie, enregistrement, traitement et avis y compris à fin communale)

<b>C- Urbanisme, Aménagement (opérations d'intérêt communal)</b>
Etudes et opérations d'aménagement d'intérêt communal (études urbaines et paysagères, mise au point)
Communication sur les projets urbains
Participation citoyenne sur les projets urbains (concertation sur les projets urbains)
Valorisation du patrimoine bâti, naturel et paysager
Suivi du projet urbain (territoire communal) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- planification urbaine concernant les projets d'intérêt communal</li> <li>- avis communal et procédures administratives et financières sur projets urbains métropolitains en partenariat avec les directions communales</li> </ul>
Intégration des plans de prévention des risques et nuisances essentiellement sur le risque inondation dans la planification urbaine et les projets d'aménagement

### 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 :**

- ville classée patrimoine mondial de l'UNESCO

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

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

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

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine Cadre de vie, Urbanisme et AOS</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine Foncier communal</b>	
Responsables thématiques pour le service commun	Direction centrale Foncier en lien avec le Pôle Territorial de Bordeaux (actions liées aux missions des pôles territoriaux)
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

## AUTORISATION D'OCCUPATION DES SOLS

<b>Types de saisines pour le sous-domaine AOS</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Instructeur droit des sols, Direction du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune :</b> Elus communaux thématiques et maires de quartier

Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service droit des sols, Direction du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Elus communaux thématiques et maires de quartier
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Elus communaux thématiques et maires de quartier

## URBANISME, AMENAGEMENT

Types de saines pour le sous-domaine Urbanisme et Aménagement	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Selon la répartition du portefeuille de projet : - Chef de projet, Direction du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux ou - Chef de projet, Direction de l'Urbanisme, Direction Générale de l'Aménagement <b>Commune</b> : Elus concernés en collaboration avec les Directions Générales thématiques
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service Aménagement urbain, Direction du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Elus concernés en collaboration avec les Directions Générales thématiques
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur du Développement et de l'Aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Elus concernés en collaboration avec les Directions Générales thématiques

## FONCIER COMMUNAL

Types de saisines pour le sous-domaine Foncier communal	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Direction centrale Foncier Selon la nature des dossiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégie foncière, analyses, outils fonciers : chargé de dossier, centre d'études stratégiques</li> <li>- Bornages et relevés topographiques : chargé de dossier, centre prestations foncières</li> <li>- Acquisitions et cessions communales : chargé de dossier, centre négociations / centre expertises et transactions</li> <li>- Gestion du foncier communal non-affecté : chargé de dossier, centre gestion patrimoniale</li> <li>- DIA, saisie, traitement, délai : chargé de dossier, centre réserves foncières</li> </ul> <b>Commune</b> : Chargés de dossier et maîtres d'ouvrage internes
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Direction centrale Foncier (Directeur) Selon la nature des dossiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef du service stratégie foncière (direction du foncier)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chef du service action foncière (direction du foncier)</li> <li>- Chef du service transaction et gestion (direction du foncier)</li> </ul> <p><b>Commune</b> : Chargés de dossier et maîtres d'ouvrage internes, chefs de service, directeurs concernés</p>
Saisine exceptionnelle	<p><b>Service commun</b> : Direction centrale Foncier (Directeur)</p> <p>Selon la nature des dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directrice ou directrice adjointe du foncier</li> </ul> <p><b>Commune</b> : Chefs de service, directeurs concernés sous-couvert des directeurs généraux concernés</p>

- **Interfaces commune/service commun :**

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

#### IV/ Les engagements de service

##### IV-a/ Les principales priorités et orientations de la commune dans le domaine Cadre de vie, urbanisme, autorisation d'occupation des sols et foncier :

- Maintenir le dispositif de la Commission Avant Projet pour la ville de Bordeaux (en associant les élus concernés et en collaboration avec les Directions Générales communales)
- Maintenir le dispositif de qualité architecturale, environnementale, urbaine et paysagère en lien avec les projets de territoire
- Maintenir les dispositifs de participation citoyenne et les outils de communication papiers et numériques (Bordeaux 2030...) sur la ville de Bordeaux
- Maintenir la biennale Agora
- Maintenir les rendez-vous périodiques avec l' élu communal thématique.

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

- Respecter les délais réglementaires d'instruction des dossiers AOS pour les dossiers transmis par la commune dans les délais convenus

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

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

Sous-domaine de mutualisation	Engagements de service	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Urbanisme, aménagement et foncier	<b>Engagement 1 :</b> Réaliser les études urbaines (opérations d'aménagement d'intérêt communal) dans le calendrier de mise en œuvre préalablement fixé	<b>Indicateur 1 :</b> Taux réalisation dans les délais et coûts de l'étude/ prévu	Mensuelle	Plannings tableaux de suivi des coûts (fiches opération)	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Définition précise du besoin de la commune, des échanges réguliers puis une validation par la commune de l'étude (comités de pilotage par phase du projet). Pré-requis : disposer d'une enveloppe financière pour réaliser l'étude.
	<b>Engagement 2 :</b> Assurer la production des actes (cessions, acquisitions foncières) en garantissant la sécurité juridique et dans les délais des projets	<b>Indicateur 2 :</b> Délai de finalisation de l'acte compatible avec le projet.	Mensuelle	Voir la faisabilité d'un suivi mensuel des actes Absence de Tableau de mort spécifique car absence de contentieux actuels en communes	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Disposer de temps d'échanges entre la commune et les services communs Métropole pour définir le foncier stratégique et les outils à mettre en œuvre. Transmission des dossiers DIA dans les meilleurs délais / de l'avis de la commune sur les DIA.
AOS	<b>Engagement 3 :</b> Garantir la sécurité juridique et la légalité des actes	<b>Indicateur 3 :</b> Taux de décisions expresses = taux de réponses dans les délais	Mensuelle	Absence de Tableau de bord spécifique car absence de contentieux actuels en communes	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Délais à convenir entre service commun et commune, par exemple : Respect des délais de transmission des dossiers AOS par les communes (dans un maximum de 5 jours ouvrés après dépôt par la pétitionnaire). Respect de l'ensemble de la procédure et des délais respectifs (commune/service commun). En cas de litige : s'assurer que la commune fait le choix de faire défendre ses intérêts par le service commun métropole.
	<b>Engagement 4 :</b> Assurer une qualité de la relation à l'usager dans le domaine des AOS	<b>Indicateur 4 :</b> Nombre de rendez-vous de pré-instruction avec les pétitionnaires	Mensuelle	Tableau de suivi Logiciel métier	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	

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



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

**COMMUNE DE BORDEAUX**

<b>DOMAINE : COMMANDE PUBLIQUE ET ACHAT</b>
---

<b>I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Commande publique et Achat</b>
---

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.

<b>II/ Missions et activités mutualisées</b>
--

Les achats de la ville inférieurs au seuil de 15.000 € HT seront estimés par la direction de la performance de l'achat selon les modes de calcul de l'article 27 du code des marchés publics.

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
<b>A- Passation &gt; à 15 000 euros (marchés et groupements/ contrats complexes)</b>
Passation
Litiges / contentieux de la passation
<b>B- Exécution</b>
Exécution
Règlement des litiges
Avenants
Contentieux de l'exécution
Instances décisionnelles
<b>C- Achat</b>
Analyse des objectifs (financiers notamment) assignés à la fonction achats
Déclinaison de la politique d'achat
Gestion de la performance
Veille économique
Animation de la fonction achat
<b>D- Conseil et expertise</b>
Conseil et expertise dès le 1 <sup>er</sup> euro

### III/ Modalités de mise en œuvre

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

- 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 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	Adjoint au Directeur Général en charge du réseau métier, territorialisation et commande publique
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

### COMMANDE PUBLIQUE

Types de saisines pour le sous-domaine Commande publique	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Référent marché au sein du service commun métropole Direction de la Commande publique <b>Commune</b> : Référents marchés au sein des directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Référent marché au sein du service commun métropole Direction de la Commande publique et arbitrage du Directeur de la commande publique <b>Commune</b> : Chefs de service et directeurs concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Référent marché au sein du service commun métropole Direction de la Commande publique et arbitrage du Directeur de la commande publique voire de l'Adjoint au Directeur Général en charge du réseau métier, territorialisation et commande publique <b>Commune</b> : Directeurs sous-couvert du directeur général concerné

### ACHAT

Types de saisines pour le sous-domaine Achat	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Référent au sein du service commun métropole Direction de la performance de l'achat (DPA) <b>Commune</b> : Chargés de dossier
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Référent au sein du service commun métropole Direction de la performance de l'achat et arbitrage du

	Directeur de la performance de l'achat (DPA) <b>Commune</b> : Chargés de dossier, chefs de service ou directeurs concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Référent au sein du service commun métropole Direction de la performance de l'achat et arbitrage du Directeur de la performance et de l'achat voire de l'Adjoint au Directeur Général en charge du réseau métier, territorialisation et commande publique <b>Commune</b> : Directeurs concernés sous couvert des directeurs généraux concernés

## CONTRATS COMPLEXES

Types de saisines pour le sous-domaine Contrats complexes	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Référent au sein du service commun métropole Direction de la performance de l'achat (DPA) <b>Commune</b> : Chefs de service, chefs de projet concernés
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Référent au sein du service commun métropole Direction de la performance de l'achat et arbitrage du Directeur de la performance de l'achat (DPA) <b>Commune</b> : Chefs de service, chefs de projet concernés ou directeur de projet
Saisine exceptionnelle	Référent au sein du service commun métropole Direction de la performance de l'achat et arbitrage du Directeur de la performance et de l'achat voire de l'Adjoint au Directeur Général en charge du réseau métier, territorialisation et commande publique <b>Commune</b> : Chefs de service, chefs de projet concernés ou directeur de projet sous-couvert des directeurs généraux concernés

### - Interfaces commune/service commun :

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

## IV/ Les engagements de service

### IV-a/ Les principales priorités et orientations de la commune dans le domaine Commande publique et achat :

- Garantir l'efficience
- Maîtriser les dépenses
- Maintenir la globalisation raisonnée
- Sécuriser et assurer l'efficacité de la commande publique

- Maintenir le niveau de service en matière de traitement des contentieux
- Maintenir la signature électronique en place à la ville de Bordeaux : il s'agit de la clé de déchiffrement des offres du Président de la Commission d'appel d'offre (CAO) pour l'ouverture des plis dématérialisés des consultations sur la plateforme achatpublic.com. La migration vers la plateforme de l'association marchés publics d'aquitaine (AMPA) et l'éventuel déchiffrement des offres en-dehors de la CAO aurait une incidence sur la signature électronique du Président.
- Associer les experts métiers/utilisateurs de la ville (ex : médecins de prévention), pour la définition des besoins du marché
- Assurer la mission de conseil la ville en matière d'achat
- Prioriser l'analyse du recensement des besoins

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

Pour l'achat :

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

Pour la passation des marchés :

- Respecter les délais de procédure en fonction des planifications établies avec les mairies
- 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)

Organisation transitoire :

- Soutenir autant que de besoin la direction centrale aux Directions Générales de la ville (tous les achats dès le premier euro) jusqu'à évaluation du dispositif.

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

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

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

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

<b>Engagements de service</b> du domaine Commande publique et Achat	<b>Indicateurs</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b>
<b>Engagement 1: Instruction des marchés, groupements et contrats complexes</b> Mise en place d'un suivi des délais de procédure en fonction des planifications établies avec les mairies	<b>Indicateur 1 :</b> Nombre de marchés/groupements de commandes/contrats complexes comportant un écart avec la date de notification prévue	Annuelle	Outil existant à la Métropole et à déployer à la ville (Tableau de bord Excel)	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	Recensement Planification négociée et partagée Mesure de l'écart
<b>Engagement 2 :</b> Analyser les besoins exprimés afin de proposer la meilleure stratégie d'achat possible	<b>Indicateur 2 :</b> Nombre de marchés ayant fait l'objet d'une analyse / nombre de sollicitations	Annuelle		<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	A partir d'une priorisation dans l'analyse du recensement des besoins

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

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

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

**DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/DOMAINE PUBLIC - VOIRIE**

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

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

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

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

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

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.

<b>Activités régularisées par la commune</b>	
<b>A- MOBILIER URBAIN</b>	
Surveillance et gestion des réclamations sur le domaine public métropolitain	
Petit et gros entretien/renouvellement/gestion de stock de ces matériels (ci-dessus) sur domaine public métropolitain (dont déclaration de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))	
Etude, achat et pose sur le domaine public métropolitain :	
* des objets utiles au déplacement des usagers ou la limitation de ceux-ci, et qualifiés de dépendance du domaine public routier métropolitain :	
	potelets
	barrières fixes
bornes escamotables manuelles ou automatiques ( <i>hors maîtrise d'ouvrage et fonctionnement des bornes</i> )	arceau-vélos
	abris-vélos
	bornes foraines
	bornes taxi
* 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)	
* 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 hors fontaines classées et historiques, statues, bornes à eau, portiques...)	

Activités <u>mutualisées</u> par la commune	
<b>A- MOBILIER URBAIN</b>	
Surveillance et gestion des réclamations sur le domaine public communal	
Petit et gros entretien/renouvellement/gestion de stock de ces matériels (ci-dessus) sur domaine public communal (dont déclaration de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))	
Etude, achat et pose sur le domaine public communal :	
* des objets utiles au déplacement des usagers ou la limitation de ceux-ci, et qualifiés de dépendance du domaine public routier métropolitain :	
	potelets
	barrières fixes
bornes escamotables manuelles ou automatiques ( <i>hors maîtrise d'ouvrage et fonctionnement des bornes</i> )	arceau-vélos
	abris-vélos
	bornes foraines
	bornes taxi
* 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)	
* 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 hors fontaines classées et historiques, statues, bornes à eau, portiques...)	
<b>B- ECLAIRAGE PUBLIC, RESEAUX SECS, AUTOMATISMES et SONORISATION</b>	
Enfouissement de réseaux secs (autres que réseaux électriques, ex : fibre)	
Fourniture et pose de l'éclairage public et des mobiliers connectés (d'équipements d'éclairage public (candélabres, matériel de mise en lumière de patrimoines, supports de kakémonos, sonorisation) et tous dispositifs comme transformateurs, boîtiers pour manifestations... ;) des mobiliers connectés et des automatismes), déclaration de travaux (DT) 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	
Gestion Système d'information géographique (SIG) éclairage public	
Illuminations de Noël et événementielles (hors budget qui reste en commune)	
<b>C- VIDEO-PROTECTION</b>	
Etude, achat et pose des équipements de vidéo-protection (hors maîtrise d'ouvrage (police municipale) qui reste communale)	
Entretien/maintenance des réseaux de vidéo-protection	
<b>D- ESPACES PUBLICS OU PRIVÉS COMMUNAUX</b>	
Etudes et travaux neufs sur les espaces publics et privés communaux	
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des <b>espaces publics communaux</b> : places, dalles, fossés, voies publiques communales (hors espaces verts), y compris déclaration de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))	
Programmation, conception, aménagement, et réaménagement des <b>espaces privés communaux</b> (hors espaces verts) y compris déclaration de travaux (DT) et déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT))	
Entretien des espaces publics ou privés communaux	
Entretien/gestion des <b>espaces publics communaux</b> (hors nettoyage et espaces verts) : voiries communales	



Entretien/gestion des <b>espaces privés communaux</b> (hors nettoyage et espaces verts) : voirie communales
Surveillance technique et signalement d'incidents sur le domaine public communal
<b>E- POUVOIR DE POLICE DU MAIRE</b>
Instruction technique des arrêtés de circulation liés aux grands travaux (modalités restent à définir)

*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 » 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 :**

- 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 « Domaine public - Voirie ».

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

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine « Domaine Public - Voirie »</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Responsable du service infrastructures et espaces verts, Direction des espaces verts, Pôle Haute Qualité de Vie
Responsable thématique pour la commune	Directeur de la Proximité, Direction générale de la Proximité et des relations avec la population avec la contribution des directions générales de la ville de Bordeaux en lien avec le responsable du suivi du contrat

## ECLAIRAGE PUBLIC ET MOBILIER URBAIN

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Eclairage public et mobilier urbain :</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : chef de centre à la Direction de la gestion de l'espace public, Pôle territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Responsable travaux des directions concernées, secrétaires généraux de mairie
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : chef de centre à la Direction de la gestion de l'espace public, Pôle territorial de Bordeaux sous couvert de son chef de service commun de la Direction de la gestion de l'espace public <b>Commune</b> : Directeur de la proximité
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la Direction de la gestion de l'espace public, Pôle territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Directeur de la proximité sous-couvert du Directeur général adjoint de la proximité et relations à la population

## ESPACES PUBLICS OU PRIVES COMMUNAUX

Types de saisines pour le sous-domaine Espaces publics ou privés communaux	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Responsable du service infrastructures et espaces verts, Direction des espaces verts, Pôle Haute qualité de vie <b>Commune</b> : Secrétaires généraux de mairie ou directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Responsable du service infrastructures et espaces verts, Direction des espaces verts, Pôle Haute qualité de vie <b>Commune</b> : Secrétaires généraux de mairie ou directeur de la proximité ou directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur des espaces verts, Pôle Haute qualité de vie <b>Commune</b> : directeur de la proximité ou directions concernées sous-couvert du directeur général concerné

## POUVOIR DE POLICE DU MAIRE

Types de saisines pour le sous-domaine Pouvoir de police du maire	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chargé de travaux, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Secrétaires généraux de mairie ou directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de centre, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Secrétaires généraux de mairie ou directeur de la proximité ou directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Chef de service territorial, sous couvert du Directeur, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : directeur de la proximité ou directions concernées sous-couvert du directeur général concerné

### - Interfaces commune /service commun :

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

## IV/ Les engagements de service

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

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

- Maintenir le niveau de proximité et de réactivité actuel
- Inscrire les mairies de quartier au cœur du circuit de la relation à l'utilisateur
- Garantir la sécurité du domaine public
- Intégrer les enjeux liés au plan climat et à l'Agenda 21.

Les engagements du domaine « Domaine public/Voirie » sont transversaux, et se déclinent pour chacun pour les sous-domaines mobilier urbain, l'éclairage public, la vidéo-protection et l'espace public ou privé communal.

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

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

Engagements de service du domaine « Domaine Public »	Indicateurs de mesure (Définition/Mode de calcul)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation
<b>Engagement 1 : Traitement des réclamations</b> Garantir une prise en compte systématique des réclamations liées au DP par une réponse réactive et appropriée, et assurer le suivi et le retour d'information.	<b>Indicateur 1 :</b> Délais de réponse aux réclamations	Mensuelle	Tableau de bord Logiciel de relation à l'utilisateur	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	
<b>Engagement 2 : Etudes et travaux neufs sur le domaine public communal</b> Proposer et réaliser les études et les travaux dans les délais et budgets prévus en respectant le programme (y compris information et concertation).	<b>Indicateur 2 :</b> Respect du programme initial (études et travaux) (oui/non)	Mensuelle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning à créer : tableau de bord de suivi des programmes	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Négociation préalable du programme entre le service commun métropole et la commune
<b>Engagement 3 : Gros entretien</b> Proposer et réaliser les programmations de gros entretien dans les délais et budget impartis, dans le cadre des impératifs sécuritaires, en intégrant au mieux les priorités communales.	<b>Indicateur 3 :</b> Respect de la programmation initiale (oui/non)	Mensuelle	Tableau de bord (suivi financier des projets) Planning	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Négociation préalable du programme entre le service commun métropole et la commune
<b>Engagement 4 : Petit entretien</b> Assurer un petit entretien préventif ou curatif ainsi qu'une réponse réactive et adaptée aux signalements	<b>Indicateur 4 :</b> Délais d'intervention suite aux signalements	Mensuelle	Tableau de suivi des interventions (délais, budget) Planning pour les interventions préventives	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	
<b>Engagement 5 : Pouvoir de police</b> Assurer une réactivité dans l'instruction des arrêtés de grands travaux	<b>Indicateur 5 :</b> Instruction des arrêtés dans les délais convenus	Mensuelle	Création d'un tableau de bord	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Négociation des délais entre le service commun et 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.*

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

**COMMUNE DE BORDEAUX**

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

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

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

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

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

Le jardin botanique est une direction de la Ville non mutualisée. La direction des espaces verts n'intervenant sur ce jardin que pour la gestion des arbres.

Tout ce qui concerne le statuaire et le bâti des fontaines classées ou historiques ne fait pas parti du périmètre de mutualisation.

Activités <u>régularisées</u> par la commune
<b>A- Aménagement et entretien des espaces verts sur le <u>domaine public métropolitain</u></b>
Aménagement des espaces verts sur le domaine public routier métropolitain (alignement, plantations, équipements (ex : arrosage)).
Entretien des espaces verts sur domaine public routier métropolitain (y compris trottoirs plantés)
Gestion et entretien des espaces verts
Tonte, taille, renouvellement de végétaux, arrosage et maintenance
Propreté des espaces verts
Désherbage des espaces verts
Déclaration de travaux (DT) et Déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) espaces verts

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
<b>B- Aménagement et entretien des espaces verts sur <u>domaine public communal</u></b>
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
Gestion et entretien des espaces verts et aires de jeux y compris espaces verts des établissements communaux (sauf espaces verts des stades et jardin botanique)
Tonte, taille, renouvellement de végétaux, arrosage et maintenance
Propreté des parcs et jardins et des aires de jeux (sauf aires de jeux des établissements de petite enfance et éducation et équipements sportifs)
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 sauf statuaire (bancs...)
Gestion de la signalétique jardin
Gestion et contrôle de conformité des aires de jeux (sauf écoles et crèches)
Gestion et contrôle de conformité des agrès sportifs dans les parcs et jardins (hors établissements publics communaux petite enfance et écoles)
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 (continuité de service sur la base de l'existant)
Surveillance des parcs et jardins
Gestion des parcs animaliers
Vie des jardins
Relations contractuelles avec les concessionnaires
Suivi de la réglementation et de la sécurité
Gestion de l'arbre sur l'ensemble du territoire communal
Elagage, soin aux arbres
Gestion et expertise du patrimoine arboré
Gestion des espaces naturels, forestiers et boisés
<b>C- Décor évènementiel/mise en scène paysagère</b>
<b>D- Expertise espaces verts</b>
Politique et stratégie paysagère communale
Ingénierie verte, génie écologique
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
<b>E- Approvisionnement et matériel</b>
Entretien courant du matériel utilisé, (ateliers de proximité)
Contrôle du matériel (ateliers de proximité)
Approvisionnement/gestion des stocks

Centres de cultures (serres, fleuristeries, collections)
Veille technique dans le cadre des procédures d'achat
<b>F- Construction de la trame verte sociale</b>
Cheminements doux, végétalisation collective, jardins partagés, familiaux et/ou pédagogiques
Animation et sensibilisation

### III/ Modalités de mise en œuvre

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

- Eco jardin
- Jardin remarquable de France (jardin public et parc bordelais)
- Villes et villages fleuris (2 fleurs, obtention de la troisième fleur : résultat à confirmer en décembre)
- Label refuge Ligue de protection des oiseaux
- Arbres remarquables de France (7 arbres)

Préparation de la certification ISO 14001 en cours.

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

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

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

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine Espaces Verts</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur des espaces verts, pôle haute qualité de vie avec la contribution des Directeur gestion de l'espace public et Développement aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux (pour les activités en régularisation de compétence)
Responsable thématique pour la commune	Directeur de la Proximité, Direction générale de la Proximité et des relations avec la population avec la contribution des directions générales de la ville de Bordeaux en lien avec le responsable du suivi du contrat

Pour la ville de Bordeaux une organisation spécifique est mise en place au sein du Pôle Haute Qualité de Vie :

Types de saisines pour le domaine Espaces Verts		
	Pour les activités faisant l'objet d'une <u>régularisation</u> de compétence (sauf les arbres) :	Pour les <u>autres activités mutualisées</u> du service commun métropole :
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de centre concerné de la Direction de la gestion de l'espace public et Direction du développement et de l'aménagement du Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Chargé de dossier ou référents de direction	<b>Service commun</b> : Coordinateur de secteur, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie <b>Commune</b> : Chargé de dossier ou référents de direction
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de centre espaces verts sous couvert du chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Chargés de dossier, chef de service	<b>Service commun</b> : Coordinateur de secteur, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie <b>Commune</b> : Chargés de dossier, chef de service
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial ou Directeur du Développement et de l'Aménagement, Pôle Territorial de Bordeaux, sous-couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Directeurs des directions concernés	<b>Service commun</b> : Directeur des espaces verts, pôle haute qualité de vie <b>Commune</b> : Directeurs des directions concernés

- **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 principales priorités et orientations de la commune dans le 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, développement de la trame verte sociale) permettant de maintenir les certifications déjà obtenues par la Ville dans le domaine des espaces verts.
- Poursuivre le développement de la trame verte sociale : jardins partagés, végétalisation des rues, etc



- Maintenir les activités de décor évènementiel et de mise en scène paysagère pour le compte de la commune sur la base de l'existant 2014.

#### **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 en compte dans l'analyse de l'atteinte des niveaux d'engagement.

<b>Engagements de service</b> du domaine Espaces Verts	<b>Indicateurs</b> (définition/mode de calcul)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b> (pré-requis)
<b>Engagement 1 :</b> Conforter en 2016 le projet d'embellissement durable de la commune (« fleurissement vivaces » en particulier)	<b>Indicateur 1 :</b> Proportion des points de fleurissements transformés.	Trimestrielle (saisons)	Suivi par la commune	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	Communication par la commune de sa politique paysagère ( <i>a minima</i> d'une saison sur l'autre) et de la liste des points d'embellissement.
<b>Engagement 2 : Développement de la trame verte sociale</b> *2.1 : développement des jardins partagés, pédagogiques et autres ; *2.2 : poursuite de la démarche de végétalisation des rues.	<b>Indicateur 2.1 :</b> Nombre de jardins partagés créés dans l'année. <b>Indicateur 2.2 :</b> Nombre de demandes de riverains satisfaites dans l'année	Trimestrielle	Tableaux de bord	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	Communication par la commune de sa politique dans ce domaine et de ses objectifs.

\*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. Aménagement des espaces verts

		Quoi	A qui (Pour les activités faisant l'objet d'une régularisation de compétence)	A qui (Pour les autres activités du service commun métropole)	Comment	Quand
Modalités de programmation et de suivi	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Programmation annuelle ou pluriannuelle des travaux d'aménagement des espaces verts à réaliser sur le DP proposée par le service commun à la commune	Chef de service aménagement, Direction du développement et de l'aménagement, PT	Directeur, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie	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	Directeur, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie	Délibération si nécessaire	Annuel (gros projet), fréquence plus soutenue pour les petits projets (à définir)
		Information, concertation avec le public sur décision de l' élu communal	Préparation, organisation et animation de la concertation : le service commun (service métropolitain concerné) avec le cadre interface de la commune	Le responsable du bureau d'études et d'expertises paysagères pour Bordeaux, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie	Réunion de concertation	En fonction de la programmation, de l'opportunité décidée par les élus, et des conseils de quartiers organisés par les communes.
	Point de « sortie »/ restitution à la Commune	Suivi de la mise en œuvre	Gros travaux : Chef de service MOE, DDA, PT Petits travaux : Chef de centre espaces verts, DGEP, PT	Chargé de mission « suivi-évaluation des objectifs » Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie	Tableaux de bord, plannings	Mensuel

### 2. Gestion et entretien des espaces verts et approvisionnement

		Quoi	A qui (Pour les activités faisant l'objet d'une régularisation de compétence)	A qui (Pour les autres activités du service commun métropole)	Comment	Quand
Saisine ordinaire	« Point d'entrée » des demandes de la Commune	Demande d'intervention liée aux espaces verts ou à l'approvisionnement	Chef de centre espaces verts, DGEP, PT	*Coordinateur concerné pour la gestion, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie *Chef du Centre de cultures mutualisé pour l'approvisionnement, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie	mail, téléphone... + à terme outil de gestion des demandes	Au fil de l'eau
	Point de « sortie »/ restitution à la	Délais d'intervention et confirmation de la	Chef de centre espaces verts, DGEP, PT	Chargé de mission « suivi-évaluation des objectifs » Direction des espaces	Mail, téléphone... + à terme outil de gestion des	Au fil de l'eau

	<b>Commune</b>	réalisation		verts, pôle haute qualité de vie	demandes	
Saisine en urgence	<b>« Point d'entrée » des demandes de la Commune</b>	Demande d'intervention d'urgence sur espaces verts liée à un signalement (vandalisme, accident)	Chef d'équipe sous couvert du chef de centre espaces verts, DGEP, PT	*Coordinateur concerné pour la gestion, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie	Téléphone, mail + tracer des demandes dans un tableau de suivi	Au fil de l'eau
	<b>Point de « sortie »/ restitution à la Commune</b>	Délais d'intervention et confirmation de la réalisation	Chef d'équipe sous couvert du chef de centre espaces verts, DGEP, PT	*Coordinateur concerné pour la gestion, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie	mail, téléphone... + à terme outil de gestion des demandes	Au fil de l'eau
	<b>Point de « sortie »/ restitution à la Commune</b>	Confirmation de mise en œuvre	Chef de centre espaces verts, DGEP, PT sous couvert du chef de service territorial	*Coordinateur concerné pour la gestion, Direction des espaces verts, pôle haute qualité de vie	Mail ou courrier de réponse	Au fil de l'eau

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

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

**DOMAINE : FINANCES**

**SOUS-DOMAINES :**

#### **PREPARATION, PROGRAMMATION ET EXECUTION BUDGETAIRE**

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

#### **RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE/QUALITE COMPTABLE**

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

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

#### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Finances**

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

#### **II/ Missions et activités mutualisées par la commune et le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)**

##### **PREPARATION, PROGRAMMATION ET EXECUTION BUDGETAIRE**

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

###### **A - Programmation, planification et préparation budgétaire**

Pilotage et stratégie de la préparation budgétaire (dont le Programmation pluriannuelle d'investissements (PPI))

Mise en œuvre de la préparation budgétaire (budget primitif et décisions modificatives)
Gestion des fins d'exercice (reports)
Animation, organisation et suivi du comité des investissements
<b>B - Contrôle Budgétaire</b>
Veille budgétaire
<b>C - Aides Publiques</b>
Réalisation Tableaux de bords et documents règlementaires (annexes budgétaires)
Subventions – suivi financier des demandes instruites
<b>D - Exécution comptable des dépenses et des recettes</b>
Ordonnancement des dépenses et des recettes
Production des résultats annuels
Pilotage et suivi du processus d'ordonnancement
Fiabilisation des procédures et qualité comptable
<b>E - Gestion comptable du patrimoine</b>
Constitution et suivi des registres d'inventaire comptable
Mise en concordance de l'inventaire avec l'actif du Comptable
Fiabilisation de l'inventaire et des procédures

## RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE/QUALITE COMPTABLE

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
<b>F - Gestion, suivi et contrôle des régies</b>
Gestion des régies
Suivi des régies
Contrôle des régies
Fiabilisation et harmonisation des procédures
<b>G - Dématérialisation/administration fonctionnelle des outils</b>
Dématérialisation des chaines comptables

Gestion des interfaces / exécution budgétaire
Administration fonctionnelle du système d'information financier
<b>H - Méthodes et process/qualité comptable</b>
Gestion des règlements budgétaires et financiers
Harmonisation des outils et convergence des méthodes
Formations financières
Qualité comptable de l'ordonnateur
Partenariats avec les comptables publics
<b>I- Fiscalité et dotations</b>
Gestion des ressources fiscales et concours financier de l'Etat/métropole/villes
Optimisation des ressources fiscales et financières
Préparation des décisions fiscales
Gestion des taxes
Prospective fiscale
Collecte et participation aux travaux de la Commission locale d'évaluation des charges transférées (CLECT)
<b>J- Observatoire fiscal et veille</b>
Veille fiscale et législative
Réflexion autour des problématiques de bases taxables
Les bases assises sur le foncier
Gestion des commissions : Commission Intercommunale et communale des Impôts Directs (CIID et CCID)
Gestion et conseil en tva
<b>K- Trésorerie, dette et recherche de financements</b>
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 privés
Information, communication réglementaire
Réalisation d'études financements et garanties

## L- Relation avec les établissements médico-sociaux

Gestion de la tarification administrée (M22)

Coordination de la facturation des prestations, participations redevances et loyers (gestion de la Caisse d'Allocation Familiale)

## III/ Modalités de mise en œuvre

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

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

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

## III-b/ Les modes de fonctionnement :

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

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

## BUDGET ET PROGRAMMATION :

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Budget et programmation	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur Programmation Budgétaire
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

## COMPTABILITE ET PATRIMOINE :

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Comptabilité et patrimoine	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur exécution comptable



Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat
--	---

#### OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE :

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Outils méthode et qualité comptable	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur Outils Méthode et qualité comptable
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

#### RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Ressources et ingénierie financière	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur ressources et de l'ingénierie financière
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

#### GESTION FINANCIERE CCAS :

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Gestion financière Centre communal d'action sociale (CCAS)	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur gestion financière Centre communal d'action sociale (CCAS)
Responsable thématique pour la commune	Le Directeur administratif et financier de la Direction générale solidarité citoyenneté de la ville de Bordeaux en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le domaine Finances	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Gestionnaire finances qui saisit le responsable hiérarchique habilité <b>Commune</b> : chargés de dossiers finances dans les directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Directeur, Pôle finances –commande publique, ou personne habilitée <b>Commune</b> : chargés de dossiers finances dans les directions concernées et chefs de service concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Adjoint au Directeur Général chargé des finances et commande publique <b>Commune</b> : directeurs ou directeurs généraux concernés, élu thématique

#### - Interfaces commune /service commun :

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

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

##### **IV-a/ Les principales priorités et orientations de la commune dans le domaine Finances :**

- Disposer d'un calendrier ou d'une planification : le process et les calendriers diffèrent par commune. Il convient à minima de bâtir un calendrier avec la commune et d'identifier des dates de préavis et de remise partagées.
- Respecter le niveau de déconcentration budgétaire

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

- Disposer d'une cartographie initiale des procédures organisationnelles
- Garantir un bon niveau de communication entre la commune et le service commun

##### **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

##### **OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE :**

- Poursuivre la démarche opératoire à la certification des comptes
- Poursuivre la démarche de dématérialisation totale

##### **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
- Assurer un reporting régulier

##### **RESSOURCES ET INGENIERIE FINANCIERE :**

- Conseiller et respecter les orientations en matière fiscale et de gestion de la dette

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

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

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service pour le domaine Finances	Indicateurs (définition et mode de calcul)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Préparation, programmation et exécution budgétaire	<b>Engagement 1:</b> Respecter les décisions stratégiques en matière budgétaire	Ecart par rapport au cadre validé = respect des tendances	A chaque étape	Tableau Excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	Disposer d'un document précisant ces décisions
	<b>Engagement 2:</b> Respecter un calendrier pour toutes les étapes budgétaires	Calendrier respecté Oui/Non	A chaque étape	Tableau Excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	
	<b>Engagement 3 :</b> Produire les mandats et les titres dans les délais impartis	Délais de mandatement = % de mandatement effectué hors délais de 20 jours	Mensuelle	Système Informatique Financier	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	Certification du service fait dans un délai raisonnable
Ressources et ingénierie financière/Qualité comptable	<b>Engagement 4:</b> Maintien du niveau de service en fonction du niveau d'avancement de chaque commune dans la dématérialisation	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	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	
	<b>Engagement 5 : Fiscalité et dotation</b> Réaliser les déclarations fiscales dans les délais	Non dépassement du niveau de pénalité de la commune			<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016</b>	

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

## V/ Interfaces commun et services communs

### BUDGET ET PROGRAMMATION :

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Programmation, planification et préparation budgétaire			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Organisation, saisie et restitution des prévisions budgétaires	Déconcentrée selon le modèle actuel pour la proposition et centralisé à la Direction générale Finances pour les derniers arbitrages pour le budget primitif, centralisé au service commun pour les autres étapes.  Directeur administratif et financier de Bordeaux et service Budget de Bordeaux Métropole	Note d'organisation Saisine Validation Arbitrage Concertation Commissions ....	En fonction du calendrier préparé par la Direction générale finances et notifié par le Directeur général des services commun pour la préparation du Budget N+1 et les étapes  Durant toute la durée de la préparation (Saisie des éléments, note d'accompagnement) jusqu'au vote
Contrôle budgétaire			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Délibération	Les Directeurs administratif et financier de Bordeaux vers Direction Programmation budgétaire	Via Airdélib ou par mail	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	Selon organisation de la commune	Mail/courrier/réunion de travail	Au fil de l'eau

Aides publiques versées			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Transmission des décisions d'attribution d'aides	Les Directeurs administratif et financier de Bordeaux vers service des aides versées	Dématérialisé (mail) ou via Airdélib	Au fur et à mesure des conseils municipaux
Elaborer/Vérifier la complétude et cohérence des annexes relatives aux subventions	Direction Programmation budgétaire - Services des aides versées en relation avec les directions administratives et financières de Bordeaux pour la valorisation des aides en nature		Préparation budgétaire et compte administratif
Participation à la constitution des tomes	Direction Programmation		Préparation du compte administratif

ATR pour le compte administratif (bilan et compte de résultat des associations subventionnées)	budgétaire - Services des aides versées		
--	---	--	--

## COMPTABILITE ET PATRIMOINE :

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

Eléments pour sortie de biens (délibération, décisions de réformes, information, certificat administratif)	Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux	Dématérialisé ou non en fonction des communes	Au fil de l'eau
Eléments pour mise à jour dans registre d'inventaire (mises en service)	Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux	mail ou courrier échangé	Au fil de l'eau
contrôle cohérence avec l'actif comptable	commune	Mail ou courrier échangés	En fonction calendrier état actif du Comptable
Annexes du CA (états de variation)	commune	Mail ou courrier échanges	Avant le vote du compte administratif
Etat d'inventaire	commune	Mail ou courrier échanges	En fonction calendrier état actif du Comptable

#### OUTILS METHODE ET QUALITE COMPTABLE :

Gestion des régies			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Demande de création, évolution, changement de personne, de périmètre, ensemble des arrêtés	Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux	Mail	Au fil de l'eau En fin de mois En fin d'année
Contrôle sur pièce	Pour Bordeaux en central		systématique
Contrôle sur place	Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux /comptable Pour Bx en central		Ponctuel/ Programme imposé par le comptable
Formation	Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux Pour Bordeaux en central		A la demande
Accompagnement : régisseur/comptable	Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux		A la demande
Administration fonctionnelle des outils			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande droit utilisateur/ modification de paramétrage/interrogation/besoin/ formation	Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux sauf grand angle en central	Mail ou téléphone	Au fil de l'eau
Ouvrir des droits/modifier		SIF	
Modification paramétrages		SIF	

Formations		Réunion et échanges	
------------	--	---------------------	--

## 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"> <li>- Demande d'études et de conseil</li> <li>- Aide à la préparation des délibérations</li> <li>- Mise à jour de tableaux de bord</li> </ul>	Direction des ressources et de l'ingénierie financière. Central. Aspects fiscaux lié à la préparation des délibérations et aux déclarations fiscales et financières : Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux	Mail Courrier Note	
Veille fiscale			
Demande de préparation des CCID	Direction ressources et ingénierie financière	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	Direction ressources et ingénierie financière	Mail ou courrier avec information systématique au Directeur administratif et financier concerné	
Demande d'analyse d'encours de dette ou de contrats	Direction ressources et ingénierie financière	Mail ou courrier avec information systématique au Directeur administratif et financier concerné	
Demande de participation à l'élaboration d'un projet complexe.	Direction administrative et financière Pôle Territorial de Bordeaux	Mail ou courrier avec information à destination de la direction ressources et ingénierie financière.	
Demande d'instruction d'une demande de garantie d'emprunt			

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Fiscalité et dotations			
Quoi	Qui	Comment	Quand
- Etudes et de conseil - projet de délibérations	direction des ressources et de l'ingénierie financière. Central. Aspects fiscaux et financiers lié à la préparation des délibérations et aux déclarations fiscales : Directeur administratif et financier	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 de la Commission communale des impôts directs	Direction des ressources et de l'ingénierie financière	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	Direction des ressources et de l'ingénierie financière	Mail Courrier Note ou document	
Analyse d'encours de dette ou de contrats	Direction des ressources et de l'ingénierie financière		
Conseils sur élaboration d'un projet complexe.	Direction des ressources et de l'ingénierie financière	Mail Courrier Note ou documents formalisés si requis réglementairement	
Analyse d'une demande de garantie d'emprunt et préconisations si besoin	Directeur administratif et financier		



## **ANNEXE POUR LE DOMAINE FONCTIONS TRANSVERSALES – CONTRAT D’ENGAGEMENT**

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

**DOMAINE : FONCTIONS TRANSVERSALES**

**SOUS-DOMAINES :**

**A- SANTE ENVIRONNEMENT  
B- SECURITE ET ASTREINTES  
C- PILOTAGE ET PERFORMANCE  
D- EVALUATION DES POLITIQUES/AUDIT  
E- DEVELOPPEMENT DURABLE  
F- CONSEIL EN ORGANISATION, DEMARCHE QUALITE, CERTIFICATION  
G- COMMUNICATION INTERNE  
H- ASSEMBLEES**

#### **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**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
<b>A- Santé-Environnement</b>
Inspection sur le domaine habitat (insalubrité et périls)
Risques sanitaires (bruits, déchets, contrôle hygiène alimentaire, contrôle des ondes électromagnétiques, pollution de l’air intérieur, pollution des sols, suivi des eaux de baignade).
Emettre l’avis de la commune sur les dossiers d’enquêtes publiques (instruction du dossier et proposition au conseil municipal pour avis)
Suivi des dossiers Installations classées pour la protection de l’environnement (ICPE)
Dératisation, Désinsectisation, Désinfection sur bâtiments municipaux, pour les associations à caractère social et les particuliers en difficulté
Gestion de la faune urbaine-enquête et capture
Suivi des permis de détention de chiens dangereux
Gestion des admissions en soins psychiatriques d’urgence
Veille réglementaire et suivi des vaccinations
Enregistrement et suivi des déclarations pour catastrophe naturelle
<b>B- Sécurité et Astreintes</b>

<b>Sécurité incendie accessibilité Etablissements recevant du public (ERP) et manifestations publiques</b>
Commissions Communales de sécurité et d'accessibilité Instruction 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
<b>Sécurité civile</b>
Prévention et gestion des risques (naturels, technologiques, de civilisation) : Amélioration de la connaissance des risques prévisibles, Contribution à l'élaboration et au suivi des plans de gestion des risques (Plan de prévention des risques naturels (PPRn), Plan de prévention des risques technologiques (PPRt), Programmes d'actions de prévention contre les inondations (PAPI) et Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour risque inondation, expertise des projets de manifestations publiques d'envergure
Préparation et gestion opérationnelle (Soutien technique et méthodologique aux communes en matière d'élaboration ou d'adaptation des Plans communaux de sauvegarde (PCS), Elaboration du Plan intercommunal de sauvegarde (PICS), Préparation à la gestion de crise, Coordination de la sécurité des manifestations publiques d'envergure, au profit de l'autorité de police administrative)
Post-opérationnel : Exploiter le retour d'expérience opérationnel et assurer l'actualisation des documents de planification opérationnelle
<b>Astreintes</b>
Organiser et optimiser le dispositif d'astreintes permanentes métropolitaines et communales (24h/24, 7J/7, 365j/an) Exploiter le retour d'expérience opérationnel et assurer l'actualisation des plans
<b>C- Pilotage et performance</b>
<b>Contrôle de gestion interne</b>
Dialogue de gestion et analyse des écarts
Suivi de l'activité et de la performance (Projet annuel de performance/Rapport annuel de performance) (PAP/RAP)
Analyse des coûts
<b>Contrôle de gestion externe</b>
Contrats complexes (Délégation de service public (DSP), partenariats public-privé (PPP),...) : création, renouvellement, avenant, fin de contrats, contrôle financier
Suivi et contrôle des organismes satellites (Sociétés d'économie mixte, Sociétés publiques locales, associations...), élaboration des rapports annuels CCSPL et commission de contrôle
Conseils et expertises financiers (grands projets, associations,...)
<b>D- Evaluation des politiques et audit<sup>1</sup></b>
<b>Evaluation des politiques publiques (recours à un prestataire externe)</b>
Préparation et cadrage
Piloter, superviser les missions

<sup>1</sup> Les missions identifiées aujourd'hui à la ville de Bordeaux en tant qu'Audit sont maintenues dans les activités C- Pilotage et performance et F- Conseil en organisation.

<b>E- Développement durable</b>
Définition et mise en œuvre/animation de la stratégie de développement durable
Pilotage et suivi de l'agenda 21 et du plan climat
Élaboration des différents documents ou études (ingénierie) : rapports annuels développement durable, bilans carbone, audits énergétiques.
Pilotage de projets de développement durable et réalisation d'actions spécifiques dans le domaine du développement durable.
Production d'outils d'animation pour le compte de la commune : organisation de manifestations développement durable, élaboration de kits de communication (éco gestes, aides financières), animation des maisons éco citoyennes /du développement durable Accompagnement des changements de comportement
Expertise transversale sur les projets ville (ex : Projet éducatif territorial)
<b>F- Conseil en organisation, démarche qualité, certification</b>
<b>Conseil en organisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostic organisationnel</li> <li>- Accompagnement des directions sur les projets d'évolution et de recherche de performance : amélioration des modes de fonctionnement, des processus de travail, des procédures</li> <li>- Accompagnement dans la mise en œuvre de projet de direction</li> <li>- Mise en place d'un séminaire</li> </ul>
<b>Démarches de progrès ou amélioration continue</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement à la mise en place d'une écoute clients internes</li> <li>- Accompagnement méthodologique : analyse de processus, définition et formalisation,</li> <li>- Amélioration continue</li> <li>- Accompagnement vers des certifications</li> <li>- Accompagnement et animation de réseaux</li> </ul>
<b>Animation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la mise en place et l'animation d'un réseau</li> <li>- Séminaire</li> </ul>
<b>Accompagnement à l'animation et diffusion de la culture managériale</b>
<b>G- Communication interne</b>
Médias papier : journal interne, lettre d'information Ressources Humaines type <i>Zoom Rh</i> , guide d'accueil, guide d'information Ressources Humaines
Médias techniques : mise à jour des contenus de la page d'accueil de l'intranet <i>IRIS</i> et des rubriques existantes, campagnes d'emailings
Événementiel : accueil des nouveaux agents, cérémonie des vœux, cérémonie des médailles (en lien avec la Direction des Ressources Humaines)
Communication managériale : réunions des directeurs, réunions des cadres, support d'information destiné aux managers
Conseil en communication interne/animation auprès des directions
Coordination des grandes campagnes de communication interne/volet interne de campagnes globales
Animation des réseaux de contributeurs

H- Assemblées
Préparation matérielle et réglementaire des instances (Conseil, réunion des adjoints,...)
Participation aux instances et rédaction compte rendu
Suivi des travaux après conseil (recueil des délibérations, tenues des registres...)
Gestion des moyens des groupes politiques, gestion des données relatives aux élus
Gestion des représentations et des arrêtés

### 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** :

- L'accompagnement méthodologique des démarches de certifications existantes et suivies actuellement par la direction évaluation et performance de la ville (Qualiville et Certicrèche) relèvera de la direction Conseil et organisation de la Métropole.
- Maintien du plan communal de sauvegarde
- Maintien du processus de validation des délibérations (Airs délib)

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

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

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

### PREVENTION (Santé-environnement et Sécurité-astreintes)

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Prévention (Santé-environnement et Sécurité-astreintes)	
Responsable thématique pour le service commun	Chefs de service (sécurité, santé-environnement et administration, Direction Prévention, Direction Générale des Territoires)
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Prévention (Santé-environnement et Sécurité-astreintes)	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chefs de centre (habitat, thématiques émergentes, dératisation, désinfection, désinsectisation) ou chef de centre sécurité incendie ou sécurité civile <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service (sécurité, santé-environnement et administration, Direction Prévention, Direction Générale des Territoires) <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux

Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la prévention, Direction Générale des Territoires <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux
------------------------	--

## PILOTAGE ET PERFORMANCE

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Pilotage et performance	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du contrôle de gestion
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Pilotage et performance	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Pour les dossiers en cours ou récurrents : Chargés de dossiers au sein de la direction contrôle de gestion Pour les nouveaux dossiers : Chef du service pilotage et gestion interne et chef du service contrôle de gestion externe <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef du service pilotage et gestion interne ou Chef du service contrôle de gestion externe <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur du contrôle de gestion <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées

## EVALUATION DES POLITIQUES/AUDIT

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Evaluation des politiques /audit	
Responsable thématique pour le service commun	Chef de service performance, évaluation et audit
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Evaluation des politiques/audit	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les dossiers en cours ou récurrents : chargés de dossiers</li> <li>- Pour les nouveaux dossiers : Chef du service performance, évaluation et audit</li> </ul> <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service performance, évaluation et audit <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Chef de service performance, évaluation et audit

	<b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
--	---

## DEVELOPPEMENT DURABLE

<b>Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Développement durable</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de l'Energie, l'Ecologie et Développement durable
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Développement durable</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chargé(e) de projet, direction de l'Energie, l'Ecologie et Développement durable <b>Commune</b> : chargé(e) de dossier ou référents métier des directions
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service référent, direction de l'Energie, l'Ecologie et Développement durable <b>Commune</b> : chargé(e) de dossier ou référents métier des directions
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de l'énergie, de l'écologie et du développement durable sous couvert du Directeur Général, direction Haute qualité de vie <b>Commune</b> : chargé(e) de dossier ou référents métier des directions

## CONSEIL EN ORGANISATION, DEMARCHE QUALITE, CERTIFICATION

<b>Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Conseil en organisation, démarche qualité, certification</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la direction Conseil et Organisation
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Conseil en organisation, démarche qualité, certification</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chargé de dossiers si dossier en cours, ou Directeur conseil et organisation si nouveau dossier Responsable du service Qualité pour les démarches Qualité <b>Commune</b> : les directeurs concernés
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Directeur conseil et organisation Responsable du service Qualité pour les démarches Qualité <b>Commune</b> : les directeurs concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur conseil et organisation <b>Commune</b> : les directeurs concernés avec validation de leurs directeurs généraux

## COMMUNICATION INTERNE

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Communication interne</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directrice de la communication interne
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Communication interne</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Pour les dossiers en cours : chargés de dossier Pour de nouveaux dossiers : Directrice de la communication interne <b>Commune :</b> référents communication interne, directions concernées ou les agents
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Directrice de la communication interne <b>Commune :</b> référents communication interne, directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Directrice de la communication interne <b>Commune :</b> directions concernées sous couvert de leurs directions générales

## ASSEMBLEES

<b>Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Assemblées</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur des instances politiques de la ville de Bordeaux
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Assemblées</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Directeur des instances de la ville de Bordeaux <b>Commune :</b> directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Directeur des instances de la ville de Bordeaux <b>Commune :</b> directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Directeur des instances de la ville de Bordeaux <b>Commune :</b> directions concernées

### - 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.

La direction Conseil et organisation communiquera auprès des directions de la ville de Bordeaux sur les modalités de saisine et les prestations de services possibles.

## IV/ Les engagements de service

### IV-a/ Les principales orientations et priorités de la commune dans le domaine Fonctions transversales :

#### Pour Prévention-sécurité :

- Optimiser le niveau de prestation en matière de périodicité du contrôle des Etablissements Recevant du Public (avec une priorité pour les locaux de sommeil et les établissements communaux type écoles et crèches)
- Mise en œuvre du plan d'action triennal hôtels meublés : évaluer, auditer et mettre en conformité la totalité du parc

**Pour Sécurité civile et astreintes :**

- Mise en œuvre du Plan communal de sauvegarde
- Organiser et structurer le dispositif d'astreintes commun

**Pour Santé-environnement :**

- Maintenir le niveau d'activité (inspection habitat, péril, risques sanitaires, hygiène alimentaire et déchets alimentaires, catastrophes naturelles, etc.) et notamment la participation aux actions coordonnées de lutte contre les incivilités et nuisances.

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Pilotage et performance :**

Pour le contrôle de gestion interne :

- Maintenir et adapter la démarche de pilotage de la ville, et la production des indicateurs existants (coûts consolidés transversaux, coût analytique d'un équipement)
- Assistance méthodologique aux services pour la définition des indicateurs d'activité
- Maintenir et développer le dialogue de gestion

Pour le contrôle de gestion externe :

- Contrôle financier des organismes partenaires de la ville et de ses contrats dits complexes : délégation de service public (DSP), partenariat public-privé (PPP) (possibilité de différents niveaux de contrôle)
- Analyse de la santé financière des organismes subventionnés (associations, sociétés d'économie mixte...), élaboration des rapports annuels
- Défense des intérêts financiers de la ville dans le cadre de ses relations partenariales

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Evaluation des politiques /audit :**

- Maintenir du dispositif d'évaluation des politiques publiques selon le programme de travail arrêté par le Comité de direction générale, sur proposition des directions générales.
- Maintenir l'accompagnement des directions dans l'analyse de la performance de leurs processus.

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Développement durable :**

- Préparer et rédiger le rapport annuel de développement durable
- Poursuivre et aller au terme du plan climat énergie territorial 2012-2016
- Maintenir l'expertise transversale développement durable dans les projets internes et externes de la ville



**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Conseil en organisation, démarche qualité, certification :**

- Accompagner le changement lié à la réorganisation des services municipaux (mutualisation et transferts de compétences) d'un point de vue organisationnel et des processus.
- Maintenir l'accompagnement méthodologique dans les démarches de certification (Certicrèche et Qualiville).

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Communication interne :**

- Accompagner à la mise en place d'une nouvelle culture en veillant à associer en permanence les services municipaux
- Maintenir les médias techniques (en particulier l'information RH) sous réserve de la contribution du réseau des correspondants opérationnels
- Maintenir les réseaux métiers

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Assemblées:**

- Sécuriser le processus décisionnel et la légalité formelle des actes délibératifs
- Veiller à la bonne tenue et au bon déroulement des instances politiques municipales

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Pilotage et performance sont :**

Pour le contrôle de gestion interne :

- Maintenir la production des indicateurs existants (coûts consolidés transversaux, coût analytique d'un équipement)
- Apporter une assistance méthodologique dans la définition des indicateurs

Pour le contrôle de gestion externe :

- Devoir d'alerte sur la santé financière des organismes subventionnés en amont du versement (associations,...)
- Contrôle d'organismes/contrats (possibilité de différents niveaux de contrôle)

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Evaluation des politiques /audit sont :**

- Réalisation et suivi d'évaluations de politiques publiques

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Développement durable sont :**

- Piloter et suivre la politique de développement durable (Agenda 21, Plan climat...)
- Réaliser des actions en matière de développement durable (études, projets, rapports,...)

- Animer la politique de développement durable sur la commune et accompagner les changements de comportements des différents publics (collectivité, partenaire, ménage, entreprise, agent, scolaire,...)

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Conseil en organisation, démarche qualité, certification sont :**

- Accompagner les services municipaux dans leurs demandes d'appui méthodologique (aide à l'élaboration du cahier des charges, à l'organisation de groupes de travail, à l'animation de groupes de travail, apport d'outils méthodologiques,...) conformément au cahier des charges défini conjointement.

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine communication interne sont :**

- Elaboration et réalisation de la stratégie de communication interne et élaboration des messages internes
- Diffusion de l'information reçue définie par les directions demandeuses
- Conseil en communication interne auprès des directions : s'engager à étudier toutes les demandes

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Assemblées sont :**

- Assurer la sécurisation (procédure et forme) de la prise de décision politique (délibérations)
- Assurer la tenue des instances politiques selon une périodicité régulière et dans de bonnes conditions

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

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

<b>Sous-domaines de mutualisation</b>	<b>Engagements de service</b> du domaine Fonctions transversales	<b>Indicateurs</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b>
Prévention et gestion des risques (santé/environnement, prévention/sécurité)	<b>Engagement 1 :</b> Respect des délais réglementaires (décliné par activité)	<b>Indicateur 1 :</b> Périodicité des contrôles par type d'établissements (en %)	Trimestrielle	Etablissement recevant du public : 21 dossiers traités	> 80%	Disponibilité des élus
Communication interne, Pilotage et performance, Développement durable, Conseil en organisation, démarche qualité, certification, Evaluation des politiques, audit	<b>Engagement 2 :</b> Réalisation d'un bilan annuel	<b>Indicateur 2 :</b> Discussion sur la base de ce bilan annuel	Annuelle		<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	
	<b>Engagement 3 :</b> Formalisation d'une réponse aux demandes	<b>Indicateur 3 :</b> Nombre de demandes restées sans réponses	Annuelle		<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	

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

## **ANNEXE POUR LE DOMAINE HABITAT – CONTRAT D’ENGAGEMENT**

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

#### **DOMAINE : HABITAT**

#### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Habitat**

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Habitat 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 Habitat**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
Définition et évolution de la politique communale de l’habitat (stratégie globale, règlement d’interventions, outils réglementaires d’urbanisme) en partenariat avec la Direction générale des solidarités et de la citoyenneté de la commune de Bordeaux
Suivi qualitatif et quantitatif de la production de logement et d’hébergement (programmation, surfaces, typologies, mixité)
Gestion des dispositifs communaux d’aides à l’habitat (logement social, parc privé, précarité énergétique, ravalement des façades, accession abordable, projets spécifiques : habitat participatif, structures, auto réhabilitation accompagnée, habitat groupé)
Suivi des obligations réglementaires de production et de dépenses en matière de logement social : Solidarité et renouvellement urbain (SRU) (négociation du triennal, inventaires du logement social, bilan triennal, atteinte des dépenses déductibles)
Avis sur les cessions de logement social
Gestion des demandes de logement social, information des demandeurs Contributions au relogement des publics précaires
Observation : suivi des mises en service, mises en vente, ventes de logements neufs, recensement/suivi des signalements des logements dégradés
Conduite des opérations de renouvellement urbain

#### **III/ Modalités de mise en œuvre**

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

- 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 Habitat.

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

Rôles et responsabilités pour le domaine Habitat	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de l'Habitat et de la Politique de la Ville, Direction générale adjointe de l'Aménagement, Direction Générale Valorisation du territoire
Responsable thématique pour la commune	Le Directeur général des Solidarités et de la Citoyenneté, ville de Bordeaux en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le domaine Habitat	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chargé de dossier, Direction de l'Habitat et Politique de la Ville, Direction Générale Adjointe de l'Aménagement, Direction Générale Valorisation du territoire <b>Commune</b> : Chargé de dossier communal, Direction Développement Social Urbain et Centre Communal d'Action Sociale Direction insertion
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Directeur de l'Habitat et de la Politique de la Ville, Directeur général adjoint Aménagement, Direction Générale Valorisation du territoire <b>Commune</b> : Directeur Développement Social Urbain et Directeur Centre Communal d'Action Sociale Direction insertion
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur général Adjoint Aménagement, Direction Générale Valorisation du territoire <b>Commune</b> : Directeur général adjoint des solidarités et de la citoyenneté

- **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 grandes orientations et principales priorités du domaine Habitat :

- Maintenir le niveau de service existant en matière d'accès au logement social et garantir le partenariat avec les services communaux en matière de gestion et d'information sur les attributions
- Intensifier la production de logements sociaux et promouvoir l'accession à la propriété en développant du logement abordable

- Aider les propriétaires privés à rénover leur logement, lutter contre le mal logement et la précarité énergétique
- Créer des logements adaptés pour les personnes vulnérables, et maintenir la qualité du réseau métier alliant habitat, prévention et insertion
- Garantir la mixité sociale et la qualité d'usage de l'offre dans la programmation de logements neufs et les opérations d'aménagement.

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

**1- Maintenir la relation de proximité avec la Ville en matière d'action sociale, d'hygiène et de santé** : gestion de la demande de logement social, articulation avec le Centre communal d'action sociale (CCAS) et le Directeur développement social urbaine (DDSU) pour les attributions de logements sociaux et les relogements et la gestion des enjeux de peuplement, appui à l'élaboration du projet social des structures d'hébergement, coordination avec le Point Information Logement, appui aux politiques seniors et handicap

**2- Piloter la politique communale en matière d'habitat (élaboration, mise en œuvre, suivi des résultats)** : Garantir une programmation en logement social cohérente avec les objectifs réglementaires (Solidarité et renouvellement urbain(SRU)). Définir la stratégie globale, instruction et gestion des aides communales au parc social, à l'accession abordable, au parc privé, à la précarité énergétique, au ravalement. Contrôle la qualité d'usage des logements et des objectifs de mixité sociale.

**3- Produire les avis communaux sur le champ métropolitain de l'habitat** : analyse et rendu des avis sur la programmation de logement social, sur les documents de planification urbaine (urbanisme réglementaire, OAP habitat), sur les ventes Habitat à loyer modéré (HLM), sur la mise en œuvre du droit de préemption urbain (repérage des déclarations d'intentions d'aliéner), sur la politique métropolitaine de peuplement.

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

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

<b>Engagements de service</b> du domaine Habitat	<b>Indicateurs</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b>
<b>Engagement 1 :</b> Maintenir la relation de proximité avec la ville en matière d'action sociale	<b>Indicateur 1 :</b> Nombre de demandes de logement social ou de relogement satisfaites (dont orientées par Centre d'action communal d'action sociale/Direction du développement social urbain (CCAS/DDSU) au regard de la volumétrie existante	Annuelle	Logiciel « base logement »	700 demandes satisfaites/an (contingent communal + autres contingents)	Dépendant des demandes et des livraisons de logements neufs et des remises à disposition de logement
<b>Engagement 2 :</b> Piloter la politique communale en matière d'habitat	<b>Indicateur 2 :</b> Nombre de logements soutenus financièrement (publics, privés, accession, ravalements, habitat participatif...) : Aides votées en conseil municipal, en commission, aides versées	Annuelle	Tableau Excel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logements sociaux : 700 nouveaux logements aidés/an</li> <li>- Parc privé : 50 logements rénovés aidés/an</li> <li>- Façades : 70 façades ravalées/an</li> <li>- Accession : 70 ménages aidés pour l'achat/an</li> <li>- SLIME (accompagnement individuel contre la précarité énergétique) : 200 ménages accompagnés / an</li> </ul>	Dépendant des budgets alloués par la commune
<b>Engagement 3 :</b> Produire les avis communaux sur le champ métropolitain de l'habitat	<b>Indicateur 3 :</b> Nombre d'avis écrits rendus, participations aux instances de gouvernance	Annuelle	Notes, mails	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	

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

## V/ Interfaces commune et services communs

« Point d'entrée » des demandes de la Commune			
Quoi	A qui	Comment	Quand
Demande de logement social, relogement	Chef de service stratégie et solidarités urbaines	Transmission des dossiers reçus en mairie, articulation avec Centre communal d'action sociale (CCAS)/Direction développement social urbain (DDSU)/In Cité pour ciblage des candidats logement social et accompagnement social lié au logement	Au fil de l'eau  Réalisation des permanences d'accueil en mairie
Urbanisme réglementaire habitat (suivi évolution PLU)	Chef de service stratégie et solidarités urbaines	Saisine mail, courrier	En phase de modification ou de révision
Aides communales parc social, suivi SRU, avis triennal, avis vente HLM	Chef de service développement de l'offre	Saisine mail, transmission des dossiers reçus en mairie, consultation interactive sur le triennal	Au fil de l'eau
Dispositif communal accession abordable	Chef de service développement de l'offre	Saisine mail, transmission des demandes reçues en mairie	Au fil de l'eau
Qualité de l'offre, mixité, programmation	Chef de service développement de l'offre	Commission avant projet, ateliers de gouvernance des opérations d'aménagement	Lors des instances ou des réunions préparatoires
Dispositifs d'aides au parc privé, précarité énergétique et ravalement	Chef de service amélioration parc privé	Saisine mail, transmission des dossiers, demandes reçues en mairie (particuliers ou In Cité)	Au fil de l'eau
Lutte contre l'habitat indigne, suivi des signalements sur la commune	Chef de service amélioration parc privé	Saisine mail, transmission des dossiers	Au fil de l'eau
Contrat Local de Santé, politique senior / handicap	Directeur de l'habitat et de la politique de la Ville	Participation aux instances partenariales, définition des stratégies d'intervention habitat dans ces domaines. Contribution au Contrat métropolitain de santé.	Invitation aux instances
Observation, suivi statistique (productions, ventes, etc...)	Directeur de l'habitat et de la politique de la Ville	Saisine par mail	A la demande

Point de « sortie »/ restitution à la Commune			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Demande de logement social, relogement	Chef de service stratégie et solidarités urbaines	Courriers, notes d'informations sur les attributions (élus, cabinet, Direction générale des solidarités et de la citoyenneté)	Après les commissions d'attributions bailleurs
Urbanisme réglementaire habitat (suivi évolution Plan local d'urbanisme)	Chef de service stratégie et solidarités urbaines	Mail, courrier sur la prise en compte des attentes Ville, note de proposition	En phase d'élaboration



(PLU))			
Aides communales parc social, suivi Solidarité et renouvellement urbain (SRU), avis triennal, avis vente Habitat à loyer modéré (HLM)	Chef de service développement de l'offre	Préparation des délibérations municipales, production de l'avis de la Ville sur le triennal, note de proposition, reporting paiement	Avant les instances
Dispositif communal accession abordable	Chef de service développement de l'offre	Préparation des délibérations municipales, note de proposition.	Avant les instances
Qualité de l'offre, mixité, programmation	Chef de service développement de l'offre	Elaboration et suivi tableaux de bord programmation, décision sur programme en Commission Administrative Paritaire (CAP), lien avec les chefs de projet d'opérations urbaines, note de proposition.	Au fil de l'eau
Dispositifs d'aides au parc privé, précarité énergétique et ravalement, Suivi des signalements	Chef de service amélioration parc privé	Préparation des délibérations municipales, notes de propositions, reporting, gestion et suivi du marché SLIME	Avant les instances
Observation, suivi statistique (productions, ventes, etc...)	Directeur de l'habitat et de la politique de la Ville ou chef de services concernés	Production de notes, tableaux de bord, cartographies	Au fil de l'eau

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

**COMMUNE DE BORDEAUX**

**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**

**Activités mutualisées par la commune - MOBILITE**

**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

**Jalonnement directionnel routier (de mentions locales : services équipements activités SP), signalisation verticale et horizontale**

Recensement des besoins

Prise en charge du 1<sup>er</sup> investissement (achat, pose et entretien)

Suivi de la prestation

**Jalonnement piéton, cyclable, points d’informations**

Recensement des besoins

Passation de marché

Suivi de la prestation

**Plan et modalité de circulation**

Définition de la politique et organisation de la circulation

Suivi et évaluation

Formulation des avis (*sur les études d’aménagement d’espaces publics*) pour le compte du maire sur la politique et les aménagements

Préparation des éléments de sensibilisation et de communication auprès des riverains pour le compte du Maire de quartier

Activités <u>mutualisées</u> par la commune - STATIONNEMENT
<b>Stationnement sur domaine communal ouvert au public ou lié à une activité spécifique (commerce, activité culturelle)</b>
Définition de la politique de stationnement (y compris stationnement deux roues)
Création et gestion des parkings de proximité
<b>Maison du vélo</b>
Accueil du public
Définition de la politique de prêt du vélo
Prêt de vélo (montage du contrat)
Suivi des contrats
Régie
Maintenance/réparation des vélos
Acquisition des vélos
Gestion des locaux

### 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 :**

- 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 Transports, Stationnement et Mobilité.

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

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Stationnement	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion des espaces publics, Pôle territorial de Bordeaux en lien avec le Directeur du développement et de l'aménagement (pour la mobilité) et le chef de service territorial (pour le jalonnement), Pôle Territorial de Bordeaux
Responsable thématique pour la commune	Directeur de la Proximité, Direction générale de la Proximité et des relations avec la population avec la contribution des directions générales de la ville de Bordeaux en lien avec le responsable du suivi du contrat

## STATIONNEMENT

Types de saisines pour le sous-domaine Stationnement	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Responsable de centre voirie-espaces verts, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Responsable de centre sous couvert du chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier et Directeur de la proximité
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la gestion des espaces publics, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier et Directeur de la proximité sous-couvert du directeur général proximité et relations à la population

## MOBILITE

Types de saisines pour l'activité Mobilité	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Responsable de la cellule mobilité, Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Responsable de la cellule mobilité sous-couvert du chef de service, Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier et Directeur de la proximité
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur Direction du développement et de l'aménagement, Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier et Directeur de la proximité sous-couvert du directeur général proximité et relations à la population

## JALONNEMENT

Types de saisines pour l'activité Jalonnement	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de centre Direction de la gestion de l'espace public <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Responsable de centre sous couvert du chef de service territorial <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier et Directeur de la proximité
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la gestion des espaces publics <b>Commune</b> : Secrétaires généraux des mairies de quartier et Directeur de la proximité sous-couvert du directeur général proximité et relations à la population

- **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.

<b>IV/ Les engagements de service</b>
---------------------------------------

**IV-a/ Les principales priorités et orientations de la commune dans les sous-domaines :**

**Stationnement :**

- Maintenir la politique de stationnement

**Mobilité :**

- Assurer le fonctionnement du service de location de vélos et l'ouverture de la maison du vélo et/ou de ses sites extérieurs.
- 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	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
<b>Engagement 1 :</b> Maintenir la qualité de service offerte par la Maison du vélo	<b>Indicateur 1 :</b> Rapport entre les vélos en circulation et le parc actif (vélos en état de marche - vols - non restitués)	Mensuelle	Tableau de bord existants	Juin 2015 : 81%	
	<b>Indicateur 2 :</b> Nombre de nouveaux usagers/nouveaux contrats (dans le cadre du passage au contrat unique)	Mensuelle		Retirer les Pibals > à juillet 2015  En moyenne 304 /mois (historique 1 <sup>er</sup> semestre 2015)	

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

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

**COMMUNE DE BORDEAUX**

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

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

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

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

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

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

## DOMAINE : NUMERIQUE ET SYSTEME D'INFORMATION

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

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

Les **moyens consacrés** par la commune au domaine Numérique et Systèmes d'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

##### A- Co-construction de la stratégie numérique communale, gouvernance et sécurité

- Animation de la veille technologique et de l'innovation au service des métiers
- Co-construction du Schéma Numérique Communal pluriannuel décliné par direction générale / politique publique (horizon 3 ans, revu annuellement). En fonction des moyens projets transférés (humains et financiers), ce schéma pourra intégrer, en fonction des choix de la commune :
  - Des projets propres à la commune ;
  - Des projets collectifs qui seront proposés par le service commun en cas de besoins similaires (ex. état civil, e-éducation, médiathèques numérique en ligne, télé services, ...)
  - Des projets métropolitains ou mutualisés déployés sur la commune (ex. aménagement numérique du territoire, RH, Finances, ...).
- Animation de la construction du document stratégique « Ambition Numérique 2020 » avec les élus en charge du numérique, les élus thématiques et les DGS

*Pour l'année 2016, seront utilisés les schémas Directeurs et plans d'actions communaux lorsqu'ils préexistent. Le schéma d'ambition partagée et les schémas numériques communaux 2017-2020 seront élaborés en 2016.*

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

services, incidents et maintenances sécurité)
<b>Hébergement, exploitation et maintien en condition opérationnelle des réseaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénierie, mise en œuvre et administration de réseaux et de télécommunication</li> <li>• Maintien en conditions opérationnelles des infrastructures et équipements (éléments actifs, bornes, fibre, ...) et notamment exploitation / construction / maintenance des réseaux GFU, WIFI privés et publics</li> </ul>

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

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

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

### III/ Modalités de mise en œuvre

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

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

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

- Mettra en place un centre d'appel multicanal favorisant la prise en compte de l'assistance de premier niveau, la gestion des incidents et des demandes des utilisateurs ;
- Favorisera la convergence avec la construction progressive d'un socle partagé, consolidé, sécurisé sur lequel s'appuiera une offre de service applicative partagée ;

- Définira une offre de service s'appuyant sur de nouveaux standards en matière d'équipements favorisant les nouveaux usages (collaboratif, mobilité, ....). Il s'agira également de mettre en place des outils et processus d'intervention qui s'inspireront des bonnes pratiques issues du système de management de la qualité ITIL (Information Technology Infrastructure Library) ;
- Consolidera les infrastructures dans des salles informatiques sécurisées. La métropole se réserve la possibilité d'une externalisation partielle du système d'information, permettant d'intégrer des niveaux de service contraints, 24h/24 7 jours/7 ou encore des besoins ponctuels de capacité.

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

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

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

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

## GOUVERNANCE :

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

### Comité numérique stratégique par thématique / politique publique

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

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

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

Point d'avancement opérationnel : Suivi continu des activités liées au Numérique et aux SI pour la commune conformément au rythme actuel.

A ces comités de suivi et de pilotage pour la commune s'ajouteront les comités mis en œuvre dans le cadre des projets.

## ROLES ET RESPONSABILITES

Rôles et responsabilités globales sur le domaine	
Responsable pour le service commun	Responsable du service commun en charge du contact avec la commune concernée (DSI actuel pendant la phase de transition) représentant le Directeur général du service commun.
Responsable pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat d'engagement représentant le Directeur général des services et sous couvert de l' élu en charge du numérique

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

#### IV/ Les engagements de service

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

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

La Ville de Bordeaux aborde depuis plusieurs années le développement du numérique à travers son agenda 'Bordeaux Cité Digitale' décliné en plusieurs axes qui ont en commun l'amélioration du cadre de vie de ses habitants, l'interaction avec une population de plus en plus connectée, nomade et multi-écrans, la transmission des savoirs, le lien social, l'attractivité du territoire pour ses entreprises, mais aussi la performance organisationnelle et économique de la municipalité. Il s'agira de poursuivre cette dynamique :

- au niveau e-education en poursuivant un ambitieux programme d'équipement d'outils numériques dans les écoles et d'accompagnement aux nouveaux usages pédagogiques et éducatifs qui s'en dégagent (apprentissage des langues, du code, ...),

- en matière de solidarité numérique en créant du lien entre les différentes entités de la ville déjà acteurs sur ce sujet mais également en développant des partenariats avec des associations afin de répondre aux enjeux du territoire
- sur les e-services en renforçant son action de développement de services utiles, accessibles et de qualité pour ses citoyens de plus en plus connectés et mobiles. En poursuivant le développement et l'intégration de nouveaux services sur bordeaux.fr et en développant des services de sollicitations citoyennes (Marketing direct),
- Sur la e-culture avec la déclinaison opérationnelle de la labellisation Bibliothèque numérique de référence et le développement des fonds multimédia dans les bibliothèques de quartier, l'évolution du portail des bibliothèques, le développement de l'offre multimédia dans les musées de la ville et de leurs sites Internet, l'élaboration du projet numérique du Muséum, l'enrichissement et le développement du site Internet des Archives, l'élaboration du projet de Conservatoire numérique, le développement des propositions multimédia à Bordeaux Patrimoine Mondial, la mise en place du volet numérique de la Cité du vin et les projets d'évolutions des solutions en place et notamment du SIGB, de la gestion des collections.
- Sur la performance des services : le renouvellement du système d'information 'enfance et petite enfance', l'unification des outils de recouvrement des droits de voirie et des droits de place, la dématérialisation et l'archivage électronique, le contrôle d'accès et l'évolution de la billetterie des équipements sportifs, le développement du SIG et des tableaux de bords, des outils de géolocalisation, la gestion des résidents, le renouvellement du logiciel de recensement des jeunes, l'annuaire des associations et l'évolution de la plateforme de l'engagement
- Sur les infrastructures enfin, en mettant à disposition des services performants, sécurisés, innovants, efficaces énergétiquement accompagnés de politiques de gestions optimisées visant la maîtrise des 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.

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Numérique et systèmes d'informations	Indicateurs (Définition/ Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
<b>A. Co-construction de la stratégie Numérique communale, Gouvernance et Sécurité</b>	<b>Engagement 1.1 :</b> Produire et actualiser un plan d'actions pluriannuel pour la commune	<b>Indicateur 1.1.1 :</b> Elaboration et mise à jour annuelle d'un schéma Numérique communal (sur 3 ans)	Annuelle	Livable	Existence : <b>Oui</b> : agenda Digital 2014 -2017 Fréquence de mise à jour : annuelle	
	<b>Engagement 1.2 :</b> Maitriser les risques liés aux systèmes d'information	<b>Indicateur 1.2.1 :</b> Niveaux de maturité en sécurité des systèmes d'information sur la base de la norme ISO 27001	Annuelle	Audit	Existence : <b>Oui</b> - audit réalisé en mars 2014 <b>Niveau constaté (/5):</b> conformité 3, continuité 1, incidentiel 1 , organisation/RH 2.5, Accès 1.5	
<b>B. Réalisation des projets numériques de compétence communale</b>	<b>Engagement 2.1 :</b> Réaliser les projets conformément aux priorités partagées et définies au schéma numérique communal	<b>Indicateur 2.1 :</b> Charge consacrée aux projets	Mensuelle ou trimestrielle	Outil de gestion de projets	<b>2470 j/h</b> consacrés chaque année aux projets	
	<b>Engagement 2.2 :</b> Maintenir les applications métiers du système d'information de la commune	<b>Indicateur 2.2 :</b> Etendue du parc applicatif maintenu	Annuelle	Outil gestion de projet	<b>Inventaire du parc applicatif transféré annexé à la convention</b>	
<b>C. Fourniture des postes et environnements numériques de travail / assistance utilisateurs</b>	<b>Engagement 3.1 :</b> Assurer le renouvellement des postes et environnements numérique de travail (PENT)	<b>Indicateur 3.1.1 :</b> Taux de modernisation du parc des PENT actuels	Annuelle	Inventaire du parc des PENT	Renouvellement <b>tous les 5 ans</b> (+ ou – 2 ans selon les équipements et les usages)	
	<b>Engagement 3.2 :</b> Maintenir les horaires d'ouverture du service d'assistance /support de la commune	<b>Indicateur 3.2.1 :</b> Heures d'ouvertures de l'assistance / support sur le niveau 1	Annuelle	Données d'exploitation du service	<b>8h30 – 18h du lundi au vendredi</b>	
	<b>Engagement 3.3 :</b> Assurer la prise en compte de la demande ou de l'incident dans les meilleurs délais	<b>Indicateur 3.3.1 :</b> Délai de traitement des demandes <b>Indicateur 3.3.2 :</b> Délai de résolution des incidents par criticité	Mensuelle ou trimestrielle	Centre d'assistance et de support utilisateurs	Les nouvelles demandes sont prises en compte et traitées dans un délai maximum de <b>deux semaines</b> . <b>75% des incidents sont résolus lors du premier appel au centre de contact</b>	
<b>D. Hébergement, exploitation et maintien en conditions opérationnelles</b>	<b>Engagement 4.1 :</b> Assurer la disponibilité et la continuité de service des applications et services métiers critiques	<b>Indicateur 4.1 :</b> Délai de remise en service	Mensuelle ou trimestrielle	Direction des infrastructures et de la production	Selon la complexité : entre <b>½ journée et 1 jour</b>	

(MCO) des systèmes d'information	<b>Engagement 4.2 :</b> Assurer le stockage et la conservation des données et des informations de la commune	<b>Indicateur 4.2.1 :</b> Délais de restauration	Annuelle	Direction des infrastructures et de la production	Varie selon le support de sauvegarde – <b>entre ½ heure et 1 jour</b> après prise en compte du délai d'intervention	
		<b>Indicateur 4.2.2 :</b> Durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre			<b>Une journée</b>	

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



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

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

**DOMAINE : DOMAINE PUBLIC/PROPRETE**

#### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine « Domaine public/Propreté »**

**Les moyens consacrés** par la commune au **domaine « Domaine public/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 « Domaine public/Propreté »**

##### **Activités régularisées par la commune\***

Nettoyage courant de la voirie : balayage manuel et mécanique, lavage, désherbage, enlèvement de dépôts sauvages sur le Domaine Public Voirie, ses accessoires et mobiliers urbains associés de façade à façade (trottoirs, caniveaux, fossés), places classées Métropole, marchés de plein air sur voirie, et sur ces mêmes domaines, après manifestations publiques.

Nettoyage des sanitaires sur le domaine public métropolitain

Balayage et ramassage des feuilles sur le domaine public métropolitain

Nettoyage et collecte des corbeilles sur le domaine public métropolitain

Pose, maintenance et réalimentation des distributeurs de poches à déjections canines sur domaine public métropolitain

Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public métropolitain : ramassage

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

Enlèvement des animaux morts sur le domaine public métropolitain

\*Hors fontaines patrimoniales et jardins/espaces verts

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

Nettoyage courant des horodateurs, panneaux d'affichage libre, monuments, armoires réseaux...

Nettoyage des fontaines (traitement de l'eau)

Nettoyage des sanitaires sur le domaine public communal

Balayage et ramassage des feuilles sur le Domaine public communal

Nettoyage et collecte des corbeilles et cendriers sur les espaces publics communaux

Pose, maintenance et réalimentation des distributeurs de poches à déjections canines sur domaine public communal

Nettoyage courant sur domaine public communal : marchés de plein air hors voirie, parcs et jardins, aires de jeux et après manifestations

Pose et dépose de bennes et matériels de tri pour le compte des manifestations

Enlèvement des dépôts sauvages sur le domaine public communal

Facturation de l'enlèvement d'office (déchets et bacs) sur le domaine public communal

Enlèvement de tags et affichages sauvages:
- Sur l'espace public
- Sur les façades en limite de domaine public
- Sur les Œuvres (sur demande exceptionnelle)
Pose et dépose de bennes pour collecte en apport volontaire des déchets verts
Ramassage des encombrants en porte-à-porte sur rendez-vous
Gestion (tri/valorisation) des déchets des bâtiments communaux (y compris déchets dangereux, alimentaires....)
Enlèvement des animaux morts sur le domaine public communal

NB :

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

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine « Domaine public/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 « Domaine public/Propreté ».

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

Rôles et responsabilités pour le domaine « Domaine public/Propreté »	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la gestion de l'espace public du Pôle Territorial de Bordeaux
Responsable thématique pour la commune	Directeur de la Proximité, Direction générale de la Proximité et des relations avec la population avec la contribution des directions générales de la ville de Bordeaux en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisine pour le domaine « Domaine public/Propreté »	
Saisine ordinaire	<b>Service Commun</b> : Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : responsables techniques des mairies de quartier
Saisine en urgence	<b>Service Commun</b> : Chef de centre Propreté, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial de Bordeaux, sous couvert du Chef de service territorial, Direction de la gestion de l'espace public, Pôle Territorial de Bordeaux (à qualifier selon la nature de

	la demande) <b>Commune</b> : responsables techniques des mairies de quartier
Saisine exceptionnelle	<b>Service Commun</b> : Directeur de la Gestion de l'Espace Public, Pôle Territorial sous couvert de l'Adjoint au Directeur Général en charge du Pôle Territorial de Bordeaux <b>Commune</b> : Directeur de la proximité

- **Interfaces commune/service commun :**

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

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

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

###### **Les principales priorités / dossiers prioritaires du domaine « Domaine public/Propreté » :**

- Assurer la définition annuelle et la mise en œuvre du plan estival
- Maintenir le niveau de service sur la base des moyens mutualisés et régularisés
- Maintenir les objectifs environnementaux (« 0 Phyto », réutilisation des eaux de piscines, de parkings, des points géothermiques, etc.)
- Maintenir le niveau de réactivité actuel aux demandes des usagers et des élus

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

- Poursuivre de manière coordonnée toutes les actions de sensibilisation et toutes les mesures tendant à faire respecter notre environnement urbain

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

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

<b>Engagements de service</b> du domaine « Domaine public/Propreté »	<b>Indicateurs de mesure</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b>
<b>Engagement 1 :</b> Adapter la fréquence et la nature des interventions en fonction des quartiers et des usages	<b>Indicateur 1 :</b> Evolution du nombre de déchets par m linéaire et caractérisation du type	Mensuelle	Tableaux de bord à construire	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Connaissance de la cartographie des quartiers et fréquence de passage par quartier  Connaissance des plannings de manifestations de la commune, selon une mise à jour mensuelle ou selon préavis
<b>Engagement 2 :</b> Maintien du délai actuel de traitement des demandes ponctuelles des usagers ou d'interventions	<b>Indicateur 2 :</b> Délai d'intervention aux demandes des usagers par nature d'intervention	Mensuelle	Logiciel de gestion E-CARE  Délai en fonction de la nature de la demande  Ex : enlèvement des tags sous 48h	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	Engagement de transmission des demandes dans l'instant par la commune au service commun métropolitain  Traçabilité par la commune de l'ensemble des demandes formulées aux services communs métropolitains

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

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

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

**DOMAINE : RESSOURCES HUMAINES**

**SOUS-DOMAINES :**

**A- PILOTAGE DES RESSOURCES HUMAINES**

**B- GESTION ADMINISTRATIVE ET STATUTAIRE**

**C- QUALITE DE VIE AU TRAVAIL**

**D- RECRUTEMENT (PERMANENT ET NON PERMANENT)**

**E- FORMATION/DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES ET EVALUATION PROFESSIONNELLE**

#### **I/ Moyens consacrés par la commune au domaine Ressources humaines**

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

#### **II/ Missions et activités mutualisées**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
<b>A- Pilotage des Ressources humaines</b>
Information et conseil auprès des personnels, des encadrants et des élus pour l'ensemble des politiques Ressources humaines
Veille et expertise sur l'ensemble des domaines Ressources humaines
Pilotage et animation des fonctions Ressources humaines déconcentrées
Gestion des risques juridiques
Sécurisation des actes administratifs
Accompagnement au changement : accompagnement à la mobilité, médiation, gestion des conflits, analyse des pratiques professionnelles
Pilotage des politiques Ressources humaines (masse salariale, données sociales, formation, gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC), carrières, etc.)
Pilotage du dialogue social & relations internes
Pilotage fonctionnel des progiciels de gestion
<b>B- Gestion administrative et statutaire</b>
Rémunération
Temps de travail : contrôle et aménagement

Gestion administrative des agents (carrières, déplacements, absences, discipline...), des élus et des délégués du personnel
<b>C- Qualité de vie au travail (QVT)</b>
Accompagnement social et psychologique et prestation d'action sociale
Document unique et autres documents réglementaires
Gestion des Equipements de protection individuelle (EPI) et dotations vestimentaires (déconcentrée)
Médecine et prévention
Fonction d'inspection
Gestion des accidents de service et maladies professionnelles
Reclassement, aménagement de poste et handicap
<b>D- Recrutement (permanents et non permanents*) et mobilité</b>
Analyse des demandes de recrutement et de mobilité, conseil sur la définition du poste et des besoins de recrutement, réalisation et suivi des plans de recrutement
Gestion des emplois d'insertion
Gestion des emplois non permanents en lien avec la déconcentration budgétaire (occasionnels, saisonniers, intermittent, stagiaires...)
Réponse aux candidatures et maintien d'une CVthèque
<b>E- Formation/développement des compétences et évaluation professionnelle</b>
Recueil et analyse des besoins de formation des agents et des services
Elaboration et mise en œuvre du plan de formation (tant individuel que collectif)
Gestion des formations payantes
Recensement, suivi et mise en œuvre des formations liées aux habilitations et formations obligatoires
Evaluation professionnelle en lien avec les autres politiques RH
<b>F- Dialogue social et instances paritaires</b>
Préparation des instances paritaires (réunions préparatoires avec l' élu en charge des RH et les organisations syndicales) et suivi
Assistance lors de la présentation de dossiers devant être validés en comité technique ou en Comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)
Dispositif d'alarme sociale (protocole d'accord social)
Organisation des élections professionnelles

\*non-permanents de droit public et de droit privé, et services civiques

### III/ Modalités de mise en œuvre

**III-a/** Les responsables en charge des activités du domaine Ressources humaines du **service commun s'engagent à mettre en œuvre** une organisation en conformité avec **les obligations et délais**

**réglementaires en vigueur, les schémas directeurs adoptés par la commune, et le cas échéant les certifications obtenues par la commune :**

- Charte égalité Homme/Femme
- Label diversité
- Qualiville, certicrèche et ISO 14001 sur les espaces verts (en lien avec la formation)
- Convention Fond d'Insertion des Personnes Handicapées (FIPH) de la fonction publique
- Protocole d'accord syndical
- Code de bonne conduite et charte réglementaire sur le temps de travail
- Guide de la carrière

et l'ensemble des documents de politiques Ressources humaines existants à la ville (ayant fait l'objet d'un passage en Comité technique).

Cf. Bilan social 2014 de la commune

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

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

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

<b>Rôles et responsabilités pour le domaine Ressources humaines</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Adjoint au Directeur Général en charge des RH et les 3 directeurs Ressources humaines du service commun
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le domaine Ressources humaines</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Gestionnaire chargé de dossier voire chef de centre concerné, Direction des ressources humaines centrale <b>Commune</b> : ensemble des agents
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Gestionnaire chargé de dossier, Direction des Ressources Humaines centrale avec arbitrage du Chef de centre concerné <b>Commune</b> : chefs de service et directeurs concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Gestionnaire chargé de dossier, Direction des Ressources Humaines centrale avec arbitrage du Directeur concerné voire de l'Adjoint à la Directeur Général Ressources Humaines <b>Commune</b> : Chefs de service et directeurs ou directeurs généraux concernés ou Elus du domaine concerné

- **Interfaces commune /service commun :**

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

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

##### **IV-a/ Les principales orientations et priorités de la commune dans le domaine Ressources Humaines :**

###### **Pour le Pilotage des RH :**

- Informer et conseiller les personnels, les encadrants et les élus
- Maintenir le niveau de service (coûts, délais et référents identifiés)
- Partager la connaissance financière et maîtriser l'évolution des dépenses dans un contexte de contrainte budgétaire
- Maintenir le pilotage de l'activité RH par la mise à jour des tableaux de bord existants, assurer la diffusion de ces données et partager l'analyse
- Développer les compétences, les identifier et les adapter grâce à leur repérage, et maintenir la base postes existante
- 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 Directeurs et des élus
- Respecter le budget alloué à la rémunération des agents de la commune de Bordeaux et de ses établissements
- Prévenir les manquements aux obligations professionnelles (maintien du dispositif des lettres de recadrage)
- 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
- Maintenir les dispositifs spécifiques (emplois tremplins, Changement Affectation pour Raison de Santé, accompagnement psychologique externe en cas de difficulté majeure)
- Contribuer au maintien de la santé physique et mentale des salariés

###### **Pour le Recrutement :**

- Assurer la réactivité (être réactif face à l'absentéisme)
- Assurer la qualité (commune : définition du besoin- Bordeaux Métropole : adéquation du recrutement par rapport au besoin)



- Respecter les délais (commune : anticipation du besoin - Bordeaux Métropole : 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) et maintenir la place du manager et du recruteur dans le recrutement
- Maintenir la compétence et la capacité de gestion sur les dispositifs suivants : apprentissage, emplois aidés (Contrat unique d'insertion (CUI), contrat d'apprentissage (CA)...), services civiques, stagiaires, intermittents, intérimaires, fonction publique hospitalière, etc.
- Une priorité donnée à la mobilité interne (y compris les reclassements) dans les plans de recrutement

#### **Pour la Formation :**

- S'assurer de la prise en compte d'une logique métier dans les plans de formation
- Maîtriser 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 ...)
- Améliorer les compétences et contribution au développement personnel/professionnel
- Dispositif CREATIF (école interne)

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

**Ressources Humaines** sont :

#### **Pour le Pilotage des RH :**

- Assurer la préparation des actes dans les délais
- Piloter la masse salariale : élaboration, suivi et respect des crédits de masse salariale
- Produire (et actualisation) tous les outils (fiches de poste, référentiel métier..) et documents utiles dans les délais et niveaux fixés avec chaque commune et organiser les montées en compétences et l'accompagnement des parcours
- Disposer de référents/interlocuteurs pour la commune
- Assurer le maintien des progiciels propres aux communes jusqu'à la mutualisation des outils

#### **Pour la Gestion administrative et statutaire :**

- Engagement de proximité lors de la mise en œuvre de l'activité de conseil/information (permanences en mairie...)
- 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)
  - o information continue des Directeurs généraux des services et élus sur les évolutions réglementaires
- Engagement de respect des procédures communales et de gestion des carrières ( ex : association des instances dirigeantes / élus des communes sur les activités procédures

disciplinaires, médailles, Commission administrative paritaire (CAP) ...) et mise en œuvre des procédures disciplinaires.

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

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

**Pour le Recrutement :**

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

**Pour la Formation :**

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

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

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

Sous-domaines de mutualisation	Engagements de service du domaine Ressources humaines	Indicateurs (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	Périodicité de suivi	Source de suivi*	Niveau de service constaté (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Pilotage des Ressources Humaines	<b>Engagement 1 : Pilotage de la masse salariale</b> 1.1. Elaboration du budget et tableau de bord de suivi 1.2. Alertes sur consommation et dépassement des crédits de masse salariale	<b>Indicateur 1 :</b> Maintien du niveau d'information (analyse de la donnée et participation à la stratégie) par la diffusion mensuelle des tableaux de bord	Mensuelle	Vigilance : suivi distinct permanents/non permanents en fonction des communes Tableau de bord Excel	Tableau de bord existant à la ville de Bordeaux	Suivi et respect des crédits de masse salariale : lié à ce que la commune souhaite faire  Associer la direction des ressources humaines du Pôle Territorial à la détermination des orientations
Gestion administrative et statutaire	<b>Engagement 2 : Gestion administrative et carrière</b> Assurer la continuité de service, la réactivité et la proximité (élus/encadrement/ agents)	<b>Indicateur 2 :</b> Maintien du niveau de satisfaction enregistré dans le baromètre	Annuelle	Tableau de bord Excel	Baromètre 2014	
	<b>Engagement 3 :</b> Respect des règles communales de gestion des carrières et des calendriers associés	<b>Indicateur 3 :</b> Respect du calendrier et des instances (Commission administrative paritaire, etc.)	Annuelle		Calendrier prévisionnel des instances et bilan social 2014	Transmission par la ville de Bordeaux et son CCAS d'un prévisionnel (instances) et réunions préparatoires
Qualité de vie au travail	<b>Engagement 4 :</b> Animation du réseau des conseillers de prévention notamment pour l'actualisation du Document unique	<b>Indicateur 4 :</b> Mise à jour annuelle du Document unique	Annuelle		Présentation annuelle à l'instance Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail (CHSCT)	Sous réserve de la présence d'un préventeur ou personne formée et au regard de l'existant
Recrutement (permanent et non permanent)	<b>Engagement 5 : Recrutement et mobilité</b> Respect des délais entre la demande de la commune et la date de recrutement souhaitée (délais de mutation incompressible)	<b>Indicateur 5 :</b> Délais entre la demande de la commune et la date de recrutement souhaitée (délais de mutation) : Ecart aux délais fixés par la commune (distinguer	Annuelle	Tableau de bord Excel	<b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b>	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)

		interne et externe)				Disponibilité et réactivité de la Direction générale du service commun
Formation	<b>Engagement 6 :</b> Respect de la planification du plan de formation des agents des communes et des orientations	<b>Indicateur 6 :</b> Respect de la planification et des orientations du plan de formation : oui/non	Annuelle	INSER Module formation du SIRH MAEVA Tableau Excel	Plan de formation triennal passé en Comité technique	
Dialogue social	<b>Engagement 7 :</b> Limitation des conflits sociaux	<b>Indicateur 7 :</b> Nombre d'alarmes sociales résolues avant grève	Annuelle		Tableau de suivi existant à la ville de Bordeaux	

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

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

**COMMUNE DE BORDEAUX**

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

**SOUS-DOMAINES :**

**A- STRATEGIE IMMOBILIERE  
B- PARC MATERIEL  
C- LOGISTIQUE ET MAGASINS**

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

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

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

**STRATEGIE IMMOBILIERE**

Activités <u>mutualisées</u> par la commune
<b>A – Gestion du patrimoine immobilier dont la ville a la charge</b>
Recensement des locaux
Analyse des besoins et réponse
Gestion des contrats
<b>B- Déménagement des bureaux</b>
Gros déménagements
Petits déménagements
<b>C- Maîtrise d'ouvrage des travaux dans les immeubles de bureaux et assimilés, les locaux associatifs gérés par la Direction de la Stratégie immobilière, les mairies de quartiers, l'Hôtel de ville et certains ensembles immobiliers complexes</b>
Maintien à niveau et petites interventions
Grosses restructurations
Constructions neuves

Gestion budgétaire
<b>D- Propreté des locaux des immeubles de bureaux et assimilés, des locaux associatifs gérés par la Direction de la Stratégie immobilière, des mairies de quartiers, de l'Hôtel de ville et de certains ensembles immobiliers complexes</b>
Nettoyage en régie (sauf question de proximité)
Nettoyage par l'entreprise spécialisée
<b>E- Parc Mobilier de bureaux</b>
Politique commune d'achat de mobilier
Achat et gestion du mobilier
<b>F- Sécurité et sûreté des bâtiments de bureaux</b>
Gestion des dispositifs de sécurité incendie et anti-intrusion
<b>G- Gestion immobilière locative</b>
Immeubles de bureaux pris en location (par la collectivité pour les services)
Autres immeubles pris en location pour sous-louer à des tiers
Immeubles du patrimoine loués/ occupés par des tiers
Gestion des conventions opérateurs réseaux
<b>H- Gestion des places de stationnement à destination du personnel</b>

#### **PARC MATERIEL (véhicules, bennes, engins de travaux publics) selon le périmètre actuel**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
Définition de la stratégie
Gestion du parc
Maintenance
Fourniture produits et pièces

#### **LOGISTIQUE ET MAGASINS**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
Ateliers d'impression et de reprographie
Courrier
Salles de réunion (Hôtel de ville, cité municipale)

Magasins (dont gestion des déménagements dans les écoles) et économat

### 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 :**

- Qualiville sur le volet nettoyage

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

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

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

### STRATEGIE IMMOBILIERE

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Stratégie immobilière	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de l'Immobilier
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Stratégie immobilière	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Chef de service concerné, direction de l'immobilier <b>Commune :</b> chargés de dossier, maîtrise d'ouvrage des directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Directeur de l'Immobilier <b>Commune :</b> chargés de dossier, maîtrise d'ouvrage des directions concernées et chefs de services concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Adjoint au Directeur Général en charge des Moyens matériels et immobiliers <b>Commune :</b> chefs de services concernés et directeurs concernés

### PARC MATERIEL

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du Parc Matériel
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Parc matériel	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Chef de service concerné

	<b>Commune</b> : chargés de dossier, maîtrise d’ouvrage des directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Directeur du Parc Matériel <b>Commune</b> : chargés de dossier, maîtrise d’ouvrage des directions concernées et chefs de services concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur du Parc Matériel ou Adjoint au Directeur général en charge des moyens <b>Commune</b> : chefs de services concernés et directeurs concernés

## LOGISTIQUE ET MAGASINS

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la logistique et des magasins
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chef de service concerné <b>Commune</b> : chargés de dossier, maîtrise d’ouvrage des directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Directeur logistique et magasins <b>Commune</b> : chargés de dossier, maîtrise d’ouvrage des directions concernées et chefs de services concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur logistique et magasins ou Adjoint au Directeur Général en charge des Moyens matériels et immobiliers <b>Commune</b> : chefs de services concernés et directeurs concernés

### - 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 principales orientations et priorités de la commune dans le domaine Stratégie immobilière/Parc matériel/Logistique et magasins

#### Pour la Stratégie immobilière :

- Rationalisation de la localisation des services communs et municipaux (regroupement)
- Garantir le niveau de service existant en matière de coûts et de recettes
- Assurer la sécurité juridique
- Garantir le confort de l'occupant et la qualité de l'hébergement
- Respecter les engagements en termes de développement durable
- Garantir le niveau de sécurité



**Pour le Parc matériel :**

- Respecter les délais d'indisponibilité
- Pourvoir aux besoins dans les délais
- Respecter l'engagement qualitatif
- Garantir le maintien du niveau de service actuel.

**Pour la Logistique et les magasins :**

- Maintenir le niveau existant de réactivité
- Maintenir une relation de proximité avec les sites éloignés (écoles, crèches et pôles seniors)
- Prestation à qualité identique/partagée

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

**Pour Stratégie immobilière sont :**

- Déménagements : assistance et conseil à la rédaction des cahiers des charges des marchés communaux pour les grands déménagements (en lien direction performance de l'achat et Maîtrise d'ouvrage (MOA))
- Maîtrise d'ouvrage (MOA) des bâtiments abritant des agents
- utiliser de produits écologiques pour le nettoyage
- Parc mobilier de bureau : assurer l'achat de mobilier et garantir l'adéquation des besoins à la demande
- Gestion locative : assurer la prise à bail et convention et en faire le suivi

**Pour Parc matériel sont :**

**Engagement du service commun :**

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

**Engagement des utilisateurs :**

- Assurer la maintenance de premier niveau
- Assurer la qualification adaptée des conducteurs
- Respecter les délais de mise à disposition des matériels pour les interventions programmées
- Assurer le nettoyage régulier des véhicules
- Veiller au respect des conditions de conduite et d'utilisation des matériels

- Sensibiliser et responsabiliser les conducteurs (le service commun ne prendra pas en compte les dépenses induites par la négligence ou un comportement inadapté)

**Pour Logistique et magasins sont :**

**Impression/reprographie :**

- Réaliser les travaux de reprographie dans les délais

**Salles de réunion :**

- Mettre à disposition les moyens demandés en qualité et en quantité

**Manifestations :**

- Mettre à disposition une base de données des matériels existants (prêt éventuel de matériel)

**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 (et volumétrie correspondante)	Conditions de réalisation de l'engagement
Stratégie immobilière	<b>Engagement 1:</b> Gestion locative	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	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	
Parc matériel (dont matériel roulant)	<b>Engagement 2:</b> Assurer le renouvellement et l'entretien du parc	Taux d'indisponibilité du parc = nombre de véhicules immobilisés/nombre de véhicules total (= actuel)	Annuelle	Tableau de bord	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	
Logistique et magasins	<b>Engagement 3 :</b> Mettre à disposition les moyens (matériel, fournitures, reprographie) demandés en qualité et en quantité dans les délais convenus	Respect des délais = nombre de demandes traitées dans les délais / nombre total des demandes	Annuelle	Tableau de bord Excel	<b><i>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</i></b>	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 : Direction de l'Immobilier	Par mail ou courrier.	résiliation prises à bail
SDIM	Un interlocuteur unique en commune : Directeur Général des Services /Adjoint en charge des moyens, interlocuteur identifié Métropole : Direction de l'Immobilier	Par mail ou courrier.	Au fil de l'eau (besoin nouveau apparaît)
Déménagements (immeubles de bureaux)	Un interlocuteur unique en commune : Directeur Général des Services /Adjoint en charge des moyens, interlocuteur identifié Métropole : La direction de la performance de l'achat et la direction de la commande publique		Sur l'appui au cahier des charges Passation du marché
Petits déménagements (immeubles de bureaux)	Chaque direction demande	Formulaire Intranet	Au fil de l'eau (besoin nouveau apparaît)
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
Propreté des locaux (de bureaux)	Ville Bordeaux et Métropole Direction de l'immobilier Un interlocuteur par direction	Numéro appel et mail Qualiville Bordeaux (agent permanent)	Gestion contrats nettoyage gestion en régie Contrôle qualité
Propreté des locaux (PT)	Un interlocuteur PT		Gestion de proximité Participation à la rédaction du contrat
Parc mobilier de Bureaux	Ville Bordeaux et Métropole Direction de l'immobilier Un interlocuteur par direction	Mail Formulaire de demande	Au fil de l'eau (remplacement, petits recrutements) Marchés global en cas de déménagement/nouveaux bâtiments
Sécurité et sureté	Ville Bordeaux et Métropole Encadrement des équipes chargées de la sécurité et sureté	Boite mail Poste sécurité	Au fil de l'eau

## PARC MATERIEL

Principales étapes d'interactions/interfaces Commune/Service commun Métropole (ex : consultation, validation)			
Quoi	Qui	Comment	Quand
Définition de la stratégie	Un interlocuteur par commune : Directeur Général des Services ou son Adjoint	Réunions préalables avec les communes	Au fil de l'eau pour la définition des orientations politiques et technologiques A la fin du marché Aux étapes budgétaires
Gestion du parc	Un interlocuteur par commune : Directeur Général des Services ou son Adjoint	Réunions/échanges avec les communes  Courrier et arbitrage si impact sur contrat	Préparation programmes de réforme et d'acquisition (annuel) Elaboration des PPI Au fil de l'eau (expression des besoins)  Ponctuel : projets/équipements particuliers
maintenance	Pole maintenance de proximité Centre de maintenance lourde Equipement de proximité en commune Pôles Itinérant Prestataires	A définir après définition du périmètre flotte  Préventive : centralisé Curative : proximité  Téléphone mail et prise de rendez-vous	Maintenance préventive : programme annuel (entretien récurrent, contrôle de sécurité, contrôle technique...)  Maintenance curative au fil de l'eau.
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 (maximun, sécurité)  Tableau de « dotation par article » par services bénéficiaires Définition des modes de commandes et d'approvisionnement (livraison interne ; livraison directe fournisseur ; enlèvement sur site)	Général : révision annuelle des seuils  Ponctuel : lors du dialogue de gestion pour les besoins erratiques (pics de consommation, besoins non récurrents)  Commandes mensuelles

## **ANNEXE POUR LE DOMAINE FONCTIONS TRANSVERSALES – CONTRAT D'ENGAGEMENT**

### **COMMUNE DE BORDEAUX**

**DOMAINE : FONCTIONS TRANSVERSALES**

**SOUS-DOMAINES :**

A- SANTE ENVIRONNEMENT  
B- SECURITE ET ASTREINTES  
C- PILOTAGE ET PERFORMANCE  
D- EVALUATION DES POLITIQUES/AUDIT  
E- DEVELOPPEMENT DURABLE  
F- CONSEIL EN ORGANISATION, DEMARCHE QUALITE, CERTIFICATION  
G- COMMUNICATION INTERNE  
H- ASSEMBLEES  
I- RELATIONS INTERNATIONALES

#### **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**

<b>Activités <u>mutualisées</u> par la commune</b>
<b>A- Santé-Environnement</b>
Inspection sur le domaine habitat (insalubrité et périls)
Risques sanitaires (bruits, déchets, contrôle hygiène alimentaire, contrôle des ondes électromagnétiques, pollution de l'air intérieur, pollution des sols, suivi des eaux de baignade).
Emettre l'avis de la commune sur les dossiers d'enquêtes publiques (instruction du dossier et proposition au conseil municipal pour avis)
Suivi des dossiers Installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE)
Dératisation, Désinsectisation, Désinfection sur bâtiments municipaux, pour les associations à caractère social et les particuliers en difficulté
Gestion de la faune urbaine-enquête et capture
Suivi des permis de détention de chiens dangereux
Gestion des admissions en soins psychiatriques d'urgence
Veille réglementaire et suivi des vaccinations
Enregistrement et suivi des déclarations pour catastrophe naturelle
<b>B- Sécurité et Astreintes</b>

<b>Sécurité incendie accessibilité Etablissements recevant du public (ERP) et manifestations publiques</b>
Commissions Communales de sécurité et d'accessibilité Instruction 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
<b>Sécurité civile</b>
Prévention et gestion des risques (naturels, technologiques, de civilisation) : Amélioration de la connaissance des risques prévisibles, Contribution à l'élaboration et au suivi des plans de gestion des risques (Plan de prévention des risques naturels (PPRn), Plan de prévention des risques technologiques (PPRt), Programmes d'actions de prévention contre les inondations (PAPI) et Plans de gestion des risques d'inondation (PGRI) pour risque inondation, expertise des projets de manifestations publiques d'envergure
Préparation et gestion opérationnelle (Soutien technique et méthodologique aux communes en matière d'élaboration ou d'adaptation des Plans communaux de sauvegarde (PCS), Elaboration du Plan intercommunal de sauvegarde (PICS), Préparation à la gestion de crise, Coordination de la sécurité des manifestations publiques d'envergure, au profit de l'autorité de police administrative)
Post-opérationnel : Exploiter le retour d'expérience opérationnel et assurer l'actualisation des documents de planification opérationnelle
<b>Astreintes</b>
Organiser et optimiser le dispositif d'astreintes permanentes métropolitaines et communales (24h/24, 7J/7, 365j/an) Exploiter le retour d'expérience opérationnel et assurer l'actualisation des plans
<b>C- Pilotage et performance</b>
<b>Contrôle de gestion interne</b>
Dialogue de gestion et analyse des écarts
Suivi de l'activité et de la performance (Projet annuel de performance/Rapport annuel de performance) (PAP/RAP)
Analyse des coûts
<b>Contrôle de gestion externe</b>
Contrats complexes (Délégation de service public (DSP), partenariats public-privé (PPP),...) : création, renouvellement, avenant, fin de contrats, contrôle financier
Suivi et contrôle des organismes satellites (Sociétés d'économie mixte, Sociétés publiques locales, associations...), élaboration des rapports annuels CCSPL et commission de contrôle
Conseils et expertises financiers (grands projets, associations,...)
<b>D- Evaluation des politiques et audit<sup>1</sup></b>
<b>Evaluation des politiques publiques (recours à un prestataire externe)</b>
Préparation et cadrage
Piloter, superviser les missions

<sup>1</sup> Les missions identifiées aujourd'hui à la ville de Bordeaux en tant qu'Audit sont maintenues dans les activités C- Pilotage et performance et F- Conseil en organisation.

<b>E- Développement durable</b>
Définition et mise en œuvre/animation de la stratégie de développement durable
Pilotage et suivi de l'agenda 21 et du plan climat
Élaboration des différents documents ou études (ingénierie) : rapports annuels développement durable, bilans carbone, audits énergétiques.
Pilotage de projets de développement durable et réalisation d'actions spécifiques dans le domaine du développement durable.
Production d'outils d'animation pour le compte de la commune : organisation de manifestations développement durable, élaboration de kits de communication (éco gestes, aides financières), animation des maisons éco citoyennes /du développement durable Accompagnement des changements de comportement
Expertise transversale sur les projets ville (ex : Projet éducatif territorial)
<b>F- Conseil en organisation, démarche qualité, certification</b>
<b>Conseil en organisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostic organisationnel</li> <li>- Accompagnement des directions sur les projets d'évolution et de recherche de performance : amélioration des modes de fonctionnement, des processus de travail, des procédures</li> <li>- Accompagnement dans la mise en œuvre de projet de direction</li> <li>- Mise en place d'un séminaire</li> </ul>
<b>Démarches de progrès ou amélioration continue</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement à la mise en place d'une écoute clients internes</li> <li>- Accompagnement méthodologique : analyse de processus, définition et formalisation,</li> <li>- Amélioration continue</li> <li>- Accompagnement vers des certifications</li> <li>- Accompagnement et animation de réseaux</li> </ul>
<b>Animation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la mise en place et l'animation d'un réseau</li> <li>- Séminaire</li> </ul>
<b>Accompagnement à l'animation et diffusion de la culture managériale</b>
<b>G- Communication interne</b>
Médias papier : journal interne, lettre d'information Ressources Humaines type <i>Zoom Rh</i> , guide d'accueil, guide d'information Ressources Humaines
Médias techniques : mise à jour des contenus de la page d'accueil de l'intranet <i>IRIS</i> et des rubriques existantes, campagnes d'emailings
Événementiel : accueil des nouveaux agents, cérémonie des vœux, cérémonie des médailles (en lien avec la Direction des Ressources Humaines)
Communication managériale : réunions des directeurs, réunions des cadres, support d'information destiné aux managers
Conseil en communication interne/animation auprès des directions
Coordination des grandes campagnes de communication interne/volet interne de campagnes globales
Animation des réseaux de contributeurs



<b>H- Assemblées</b>
Préparation matérielle et réglementaire des instances (Conseil, réunion des adjoints,...)
Participation aux instances et rédaction compte rendu
Suivi des travaux après conseil (recueil des délibérations, tenues des registres...)
Gestion des moyens des groupes politiques, gestion des données relatives aux élus
Gestion des représentations et des arrêtés
<b>I- Relations internationales</b>
-Maintenance du niveau de service actuel en matière de jumelage et d'accords de coopération
-Travail conjoint sur l'élargissement métropolitain des jumelages suivants : Wuhan, Lima et St Pétersbourg
-Travail conjoint au développement d'une priorité géographique "Afrique" métropolitaine

### 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 :**

- L'accompagnement méthodologique des démarches de certifications existantes et suivies actuellement par la direction évaluation et performance de la ville (Qualiville et Certicrèche) relèvera de la direction Conseil et organisation de la Métropole.
- Maintien du plan communal de sauvegarde
- Maintien du processus de validation des délibérations (Airs délib)

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

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

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

### PREVENTION (Santé-environnement et Sécurité-astreintes)

<b>Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Prévention (Santé-environnement et Sécurité-astreintes)</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Chefs de service (sécurité, santé-environnement et administration, Direction Prévention, Direction Générale des Territoires)
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Prévention (Santé-environnement et Sécurité-astreintes)</b>	
Saisine ordinaire	<p><b>Service commun :</b> Chefs de centre (habitat, thématiques émergentes, dératisation, désinfection, désinsectisation) ou chef de centre sécurité incendie ou sécurité civile</p> <p><b>Commune :</b> les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux</p>

Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service (sécurité, santé-environnement et administration, Direction Prévention, Direction Générale des Territoires) <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de la prévention, Direction Générale des Territoires <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux

## PILOTAGE ET PERFORMANCE

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Pilotage et performance	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur du contrôle de gestion
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Pilotage et performance	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Pour les dossiers en cours ou récurrents : Chargés de dossiers au sein de la direction contrôle de gestion Pour les nouveaux dossiers : Chef du service pilotage et gestion interne et chef du service contrôle de gestion externe <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef du service pilotage et gestion interne ou Chef du service contrôle de gestion externe <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur du contrôle de gestion <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées

## EVALUATION DES POLITIQUES/AUDIT

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Evaluation des politiques /audit	
Responsable thématique pour le service commun	Chef de service performance, évaluation et audit
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Evaluation des politiques/audit	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les dossiers en cours ou récurrents : chargés de dossiers</li> <li>- Pour les nouveaux dossiers : Chef du service performance, évaluation et audit</li> </ul> <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service performance, évaluation et

	audit <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Chef de service performance, évaluation et audit <b>Commune</b> : les 4 Directeurs administratifs et financiers de la ville de Bordeaux ou les directions concernées

## DEVELOPPEMENT DURABLE

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Développement durable	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de l'Energie, l'Ecologie et Développement durable
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Développement durable	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chargé(e) de projet, direction de l'Energie, l'Ecologie et Développement durable <b>Commune</b> : chargé(e) de dossier ou référents métier des directions
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Chef de service référent, direction de l'Energie, l'Ecologie et Développement durable <b>Commune</b> : chargé(e) de dossier ou référents métier des directions
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur de l'énergie, de l'écologie et du développement durable sous couvert du Directeur Général, direction Haute qualité de vie <b>Commune</b> : chargé(e) de dossier ou référents métier des directions

## CONSEIL EN ORGANISATION, DEMARCHE QUALITE, CERTIFICATION

Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Conseil en organisation, démarche qualité, certification	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur de la direction Conseil et Organisation
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

Types de saisines pour le sous-domaine Conseil en organisation, démarche qualité, certification	
Saisine ordinaire	<b>Service commun</b> : Chargé de dossiers si dossier en cours, ou Directeur conseil et organisation si nouveau dossier Responsable du service Qualité pour les démarches Qualité <b>Commune</b> : les directeurs concernés
Saisine en urgence	<b>Service commun</b> : Directeur conseil et organisation Responsable du service Qualité pour les démarches Qualité <b>Commune</b> : les directeurs concernés
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun</b> : Directeur conseil et organisation <b>Commune</b> : les directeurs concernés avec validation de leurs directeurs généraux

## COMMUNICATION INTERNE

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Communication interne</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directrice de la communication interne
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Communication interne</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Pour les dossiers en cours : chargés de dossier Pour de nouveaux dossiers : Directrice de la communication interne <b>Commune :</b> référents communication interne, directions concernées ou les agents
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Directrice de la communication interne <b>Commune :</b> référents communication interne, directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Directrice de la communication interne <b>Commune :</b> directions concernées sous couvert de leurs directions générales

## ASSEMBLEES

<b>Rôles et responsabilités pour le sous-domaine Assemblées</b>	
Responsable thématique pour le service commun	Directeur des instances politiques de la ville de Bordeaux
Responsable thématique pour la commune	Les DAF en lien avec le responsable du suivi du contrat

<b>Types de saisines pour le sous-domaine Assemblées</b>	
Saisine ordinaire	<b>Service commun :</b> Directeur des instances de la ville de Bordeaux <b>Commune :</b> directions concernées
Saisine en urgence	<b>Service commun :</b> Directeur des instances de la ville de Bordeaux <b>Commune :</b> directions concernées
Saisine exceptionnelle	<b>Service commun :</b> Directeur des instances de la ville de Bordeaux <b>Commune :</b> directions concernées

### - 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.

La direction Conseil et organisation communiquera auprès des directions de la ville de Bordeaux sur les modalités de saisine et les prestations de services possibles.

## IV/ Les engagements de service

#### **IV-a/ Les principales orientations et priorités de la commune dans le domaine Fonctions transversales :**

##### **Pour Prévention-sécurité :**

- Optimiser le niveau de prestation en matière de périodicité du contrôle des Etablissements Recevant du Public (avec une priorité pour les locaux de sommeil et les établissements communaux type écoles et crèches)
- Mise en œuvre du plan d'action triennal hôtels meublés : évaluer, auditer et mettre en conformité la totalité du parc

##### **Pour Sécurité civile et astreintes :**

- Mise en œuvre du Plan communal de sauvegarde
- Organiser et structurer le dispositif d'astreintes commun

##### **Pour Santé-environnement :**

- Maintenir le niveau d'activité (inspection habitat, péril, risques sanitaires, hygiène alimentaire et déchets alimentaires, catastrophes naturelles, etc.) et notamment la participation aux actions coordonnées de lutte contre les incivilités et nuisances.

#### **Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Pilotage et performance :**

##### **Pour le contrôle de gestion interne :**

- Maintenir et adapter la démarche de pilotage de la ville, et la production des indicateurs existants (coûts consolidés transversaux, coût analytique d'un équipement)
- Assistance méthodologique aux services pour la définition des indicateurs d'activité
- Maintenir et développer le dialogue de gestion

##### **Pour le contrôle de gestion externe :**

- Contrôle financier des organismes partenaires de la ville et de ses contrats dits complexes : délégation de service public (DSP), partenariat public-privé (PPP) (possibilité de différents niveaux de contrôle)
- Analyse de la santé financière des organismes subventionnés (associations, sociétés d'économie mixte...), élaboration des rapports annuels
- Défense des intérêts financiers de la ville dans le cadre de ses relations partenariales

#### **Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Evaluation des politiques /audit :**

- Maintenir du dispositif d'évaluation des politiques publiques selon le programme de travail arrêté par le Comité de direction générale, sur proposition des directions générales.
- Maintenir l'accompagnement des directions dans l'analyse de la performance de leurs processus.

#### **Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Développement durable :**

- Préparer et rédiger le rapport annuel de développement durable

- Poursuivre et aller au terme du plan climat énergie territorial 2012-2016
- Maintenir l'expertise transversale développement durable dans les projets internes et externes de la ville

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Conseil en organisation, démarche qualité, certification :**

- Accompagner le changement lié à la réorganisation des services municipaux (mutualisation et transferts de compétences) d'un point de vue organisationnel et des processus.
- Maintenir l'accompagnement méthodologique dans les démarches de certification (Certicrèche et Qualiville).

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Communication interne :**

- Accompagner à la mise en place d'une nouvelle culture en veillant à associer en permanence les services municipaux
- Maintenir les médias techniques (en particulier l'information RH) sous réserve de la contribution du réseau des correspondants opérationnels
- Maintenir les réseaux métiers

**Les principales priorités / dossiers prioritaires du sous-domaine Assemblées:**

- Sécuriser le processus décisionnel et la légalité formelle des actes délibératifs
- Veiller à la bonne tenue et au bon déroulement des instances politiques municipales

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Pilotage et performance sont :**

Pour le contrôle de gestion interne :

- Maintenir la production des indicateurs existants (coûts consolidés transversaux, coût analytique d'un équipement)
- Apporter une assistance méthodologique dans la définition des indicateurs

Pour le contrôle de gestion externe :

- Devoir d'alerte sur la santé financière des organismes subventionnés en amont du versement (associations,...)
- Contrôle d'organismes/contrats (possibilité de différents niveaux de contrôle)

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Evaluation des politiques /audit sont :**

- Réalisation et suivi d'évaluations de politiques publiques

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Développement durable sont :**

- Piloter et suivre la politique de développement durable (Agenda 21, Plan climat...)
- Réaliser des actions en matière de développement durable (études, projets, rapports,...)
- Animer la politique de développement durable sur la commune et accompagner les changements de comportements des différents publics (collectivité, partenaire, ménage, entreprise, agent, scolaire,...)

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Conseil en organisation, démarche qualité, certification** sont :

- Accompagner les services municipaux dans leurs demandes d'appui méthodologique (aide à l'élaboration du cahier des charges, à l'organisation de groupes de travail, à l'animation de groupes de travail, apport d'outils méthodologiques,...) conformément au cahier des charges défini conjointement.

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine communication interne** sont :

- Elaboration et réalisation de la stratégie de communication interne et élaboration des messages internes
- Diffusion de l'information reçue définie par les directions demandeuses
- Conseil en communication interne auprès des directions : s'engager à étudier toutes les demandes

**Les engagements de service réciproques poursuivis grâce à la mutualisation du sous-domaine Assemblées** sont :

- Assurer la sécurisation (procédure et forme) de la prise de décision politique (délibérations)
- Assurer la tenue des instances politiques selon une périodicité régulière et dans de bonnes conditions

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

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

<b>Sous-domaines de mutualisation</b>	<b>Engagements de service</b> du domaine Fonctions transversales	<b>Indicateurs</b> (Définition/Mode de calcul de l'indicateur)	<b>Périodicité de suivi</b>	<b>Source de suivi*</b>	<b>Niveau de service constaté</b> (et volumétrie correspondante)	<b>Conditions de réalisation de l'engagement</b>
Prévention et gestion des risques (santé/environnement, prévention/sécurité)	<b>Engagement 1 :</b> Respect des délais réglementaires (décliné par activité)	<b>Indicateur 1 :</b> Périodicité des contrôles par type d'établissements (en %)	Trimestrielle	Etablissement recevant du public : 21 dossiers traités	> 80%	Disponibilité des élus
Communication interne, Pilotage et performance, Développement durable, Conseil en organisation, démarche qualité, certification, Evaluation des politiques, audit	<b>Engagement 2 :</b> Réalisation d'un bilan annuel	<b>Indicateur 2 :</b> Discussion sur la base de ce bilan annuel	Annuelle		<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></i>	
	<b>Engagement 3 :</b> Formalisation d'une réponse aux demandes	<b>Indicateur 3 :</b> Nombre de demandes restées sans réponses	Annuelle		<i><b>Le niveau de service de référence sera celui constaté en 2016.</b></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.*