

	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	<i>Délibération</i>
	Séance publique du 24 novembre 2017	N° 2017-713

Convocation du 17 novembre 2017

Aujourd'hui vendredi 24 novembre 2017 à 09h30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Alain JUPPE, Président de Bordeaux Métropole.

ETAIENT PRESENTS :

M. Alain JUPPE, M. Alain ANZIANI, Mme Dominique IRIART, M. Christophe DUPRAT, Mme Virginie CALMELS, Mme Christine BOST, M. Michel LABARDIN, M. Patrick BOBET, M. Jean-François EGRON, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Patrick PUJOL, Mme Anne-Lise JACQUET, Mme Claude MELLIER, Mme Agnès VERSEPUY, M. Michel DUCHENE, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Véronique FERREIRA, Mme Andréa KISS, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Kévin SUBRENAT, M. Alain TURBY, M. Jean-Pierre TURON, Mme Emmanuelle AJON, M. Erick AOUIZERATE, Mme Cécile BARRIERE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, Mme Odile BLEIN, M. Jean-Jacques BONNIN, M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Marie-Christine BOUTHEAU, Mme Anne BREZILLON, M. Nicolas BRUGERE, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, M. Didier CAZABONNE, Mme Anne-Marie CAZALET, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Solène CHAZAL-COUCAUD, Mme Brigitte COLLET, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis DAVID, M. Yohan DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Michèle DELAUNAY, M. Stéphane DELAUX, M. Arnaud DELLU, Mme Laurence DESSERTINE, M. Gérard DUBOS, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Jacques GUICHOUX, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, M. Franck JOANDET, M. Bernard JUNCA, Mme Conchita LACUEY, Mme Anne-Marie LEMAIRE, M. Pierre LOTHAIRE, M. Eric MARTIN, M. Thierry MILLET, M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, Mme Christine PEYRE, Mme Arielle PIAZZA, M. Michel POIGNONEC, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, Mme Gladys THIEBAULT, Mme Anne-Marie TOURNEPICHE, M. Serge TOURNERIE, M. Thierry TRIJOULET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

M. Michel HERITIE à Mme Béatrice DE FRANÇOIS
M. Michel VERNEJOUL à M. Jacques GUICHOUX
Mme Josiane ZAMBON à M. Jean-Pierre TURON
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Arnaud DELLU
M. Marik FETOUH à M. Fabien ROBERT
Mme Magali FRONZES à M. Philippe FRAILE MARTIN
M. Jean-Pierre GUYOMARC'H à Mme Chantal CHABBAT
Mme Martine JARDINE à Mme Anne-Marie TOURNEPICHE
M. Bernard LE ROUX à M. Gérard DUBOS
Mme Zeineb LOUNICI à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF
Mme Emilie MACERON-CAZENAIVE à M. Bernard JUNCA
M. Jacques PADIE à M. Max GUICHARD
M. Alain SILVESTRE à Mme Gladys THIEBAULT
Mme Elisabeth TOUTON à Mme Solène CHAZAL-COUCAUD

EXCUSE(S) :

Monsieur Jacques COLOMBIER.

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Alain ANZIANI à M. Jean TOUZEAU à partir de 12h10
Mme Christine BOST à M. Serge TOURNERIE à partir de 11h25
M. Christophe DUPRAT à M. Nicolas FLORIAN à partir de 11h50
M. Michel LABARDIN à Mme Karine ROUX-LABAT à partir de 11h40
Mme Agnès VERSEPUY à Mme Anne-Lise JACQUET jusqu'à 12h00
M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE à Mme Brigitte TERRAZA à partir de 11h50
Mme Brigitte COLLET à M. Daniel HICKEL à partir de 10h20
M. Stéphane DELAUX à Mme Marie-Hélène VILLANOVE à partir de 12h05
M. Guillaume GARRIGUES à M. Jean-Jacques BONNIN à partir de 10h25
Mme Christine PEYRE à M. Thierry MILLET à partir de 11h50
Mme Marie RECALDE à M. Alain ANZIANI jusqu'à 10h35

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Alain JUPPE à partir 12h45 et M. BOBET prend la présidence

LA SEANCE EST OUVERTE

	Conseil du 24 novembre 2017	Délibération
	Direction générale RH et administration générale Direction pilotage emploi et dialogue social	N° 2017-713

Bilan du service activités funéraires et adaptation de l'organisation - Décision - Autorisation

Monsieur Jean-François EGRON présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

► **BILAN DU SERVICE ACTIVITES FUNERAIRES**

La démarche qualité initiée en 2013 avait révélé l'insuffisance en nombre du personnel d'accueil administratif du parc cimetière/crématorium. Cette insuffisance entraînait une dégradation à la fois de la qualité d'accueil des familles en deuil, mais aussi des conditions de travail des agents.

L'analyse détaillée de l'activité a fait ressortir un besoin de quatre équivalents temps plein de catégorie C pour couvrir la charge de travail dans des conditions normales, compte tenu de l'amplitude horaire de l'accueil (journée continue 8H15-17H00 + samedi matin) et des spécificités de la fonction (temps accordé aux familles, sécurisation et traçabilité des opérations).

Ainsi, il a été proposé de doter l'unité administrative de deux postes supplémentaires de catégorie C, afin d'assurer la présence quotidienne de trois agents d'accueil (public, téléphone, traitement des dossiers et tâches administratives métier).

Par ailleurs, afin d'assurer une mission globale de suivi et de maintenance des ressources matérielles du site (nouveaux équipements de crémation, bâtiments, prestations de nettoyage, matériels roulants notamment), a été proposée la création d'un poste de technicien de catégorie B.

Ces propositions ont été soumises à l'avis du Comité technique le 1^{er} décembre 2015 et ont fait l'objet d'un vote en Conseil de Bordeaux Métropole en date du 18 décembre 2015.

Un premier bilan fait apparaître que le recrutement de deux agents supplémentaires de catégorie C (adjoint administratif intervenu le 1er juin 2016 avec titularisation au 1er juin 2017) permet d'une part, une nette amélioration des conditions de travail des agents et, d'autre part, l'amélioration de la qualité du service rendu notamment par :

- La possibilité de consacrer le temps nécessaire à l'accueil des familles.

- Une réelle anticipation de la planification avec comme corollaire une sécurité juridique améliorée de l'ensemble de l'activité.

Dans le cadre de la démarche qualité (certification ISO 9001 du crématorium) l'analyse des questionnaires de satisfaction des familles, pour le second semestre 2016, indique :

- à la question sur la qualité globale du service, un taux de satisfaction de 94,5% ;
- à la question sur la qualité d'accueil par le personnel, le taux de satisfaction est de 97,25%.

Par ailleurs, ce renforcement de l'effectif administratif participe largement (ainsi que l'amélioration de la fiabilité des nouveaux matériels) à l'augmentation du nombre de crémations familles réalisées.

- Année 2015 : 2009
- Année 2016 : 2154
- Année 2017 : 2534 (prévisions)

Enfin, l'objectif tenu de douze crémations par jour permet notamment de réduire le temps d'attente des familles (actuellement quatre jours maximum) et participe donc, pour celles-ci, à un travail de deuil facilité.

Concernant le poste de technicien qualité et maintenance, la nouvelle norme ISO 2015 incite à la mise en œuvre de la démarche qualité par la responsabilisation de tous les acteurs du process. Dès lors, le poste ne sera pas pourvu tel que pensé initialement.

Le projet de réorganisation du parc cimetière rive gauche présenté par ce même rapport tend à répondre non seulement aux besoins de la norme mais aussi aux réalités du travail des agents sur le terrain.

► ADAPTATION DE L'ORGANISATION

Les parcs cimetières métropolitains d'Artigues et de Pessac-Mérignac connaissent une fréquentation annuelle de près de 200 000 usagers.

L'évolution démographique de Bordeaux Métropole d'une part et la spécificité des équipements du parc cimetière de Mérignac d'autre part impliquent une adaptation du mode de gestion de chacun des deux sites.

La politique funéraire doit en effet prendre en compte les attentes des familles, des communes et des cultes dans un projet inscrit à moyen et long terme, dans une perspective de gestion foncière raisonnée et de qualité de service public.

Le présent rapport propose d'une part de transférer les compétences de programmation et de conduite des travaux d'aménagements et d'autre part, une redéfinition des postes et des procédures au sein du Service des activités funéraires.

1. Transfert de compétence.

Jusqu'en 2017, la Direction des bâtiments, dans la continuité des missions confiées avant la mutualisation du 1^{er} janvier 2016, avait en charge la programmation et le suivi des chantiers d'aménagements de concessions des deux parcs cimetières, en fonction des besoins annuels prédéfinis.

La Direction des espaces verts conduit, depuis début 2017, un projet d'aménagement global de chaque parc, intégrant en amont l'aménagement paysager et la ressource en eau au cœur de son projet. Cette planification doit par ailleurs permettre une meilleure gestion des ressources foncières de Bordeaux Métropole et anticiper toute rupture de stocks des concessions afin de répondre à la demande des familles.

Dès 2018, la programmation et le suivi de chantiers, hors patrimoine bâti, seront confiées à la Direction des espaces verts, Service conception aménagement et équipement centre aménagements paysagers.

Aussi, il est proposé de doter la Direction des espaces verts d'un poste de technicien (catégorie B), spécifiquement dédié à l'aménagement des parcs cimetières.

Ce poste sera créé par transfert et requalification d'un poste de catégorie B actuellement vacant au service activités funéraires.

La Direction des bâtiments reste bien entendu l'interlocuteur des parcs cimetières sur la gestion du patrimoine bâti et le suivi des contrats de maintenance afférents.

2. Réorganisation du Service activités funéraires

Depuis plusieurs années, le travail des équipes de terrain a permis l'entretien et le développement du patrimoine vert et arboré, à un très bon niveau de qualité et en garantissant la sécurité des personnes.

Par ailleurs, la politique d'investissement sur les équipements techniques a permis un niveau d'intervention performant.

En outre, dans la perspective d'une gestion efficiente de son patrimoine, les parcs cimetières mènent une politique d'exhumation administrative depuis janvier 2017.

Chaque parc cimetière revêt cependant des caractéristiques propres, liées à la typologie du terrain, à l'évolution de la demande des familles, mais également à l'existence sur le parc cimetière rive gauche du crématorium métropolitain.

L'investissement de Bordeaux Métropole de 2014 à 2017, pour rénover entièrement le crématorium, emporte une évolution de l'activité, tant en termes de technicité (AGV : automatic guided vehicle – gestion four – télémaintenance) que de gestion administrative.

La certification ISO 9001 du crématorium, en juin 2016, a permis la mise en place de procédures d'accueil, de traçabilité et d'évolution des conditions de travail. Ceci emporte des modes de traitement différenciés par rapport au parc cimetière rive droite.

Afin de tenir compte de ces différentes évolutions, l'organisation de chaque Parc Cimetière doit être adaptée aux spécificités de chacun ainsi qu'aux enjeux à long terme pour la Métropole en matière funéraire.

▪ Création d'une mission stratégie funéraire rattachée à la Direction d'appui administrative et financière.

L'élaboration de la politique générale de Bordeaux Métropole en matière funéraire devient une priorité du service, face à l'attractivité du territoire et à la raréfaction des réserves communales.

Le responsable de mission aura comme priorité la définition de la prospective des capacités d'inhumation sur le territoire métropolitain et l'animation d'un réseau de partenaires extérieurs (OPF : opérateurs des pompes funèbres, hôpitaux, cultes...) et il assurera la sécurité de l'activité, notamment par la veille réglementaire et l'animation d'un réseau d'experts pour les communes volontaires.

Il favorisera la politique d'exhumation administrative initiée depuis 2017 sur le patrimoine de Bordeaux Métropole.

Il est proposé de transformer l'actuel poste de Chef de service (catégorie A) en poste de responsable de mission, directement rattaché à la Direction d'appui administrative et financière.

Compte tenu de ce transfert, il est nécessaire de requalifier les centres en services avec à la tête de chacun d'entre eux un poste de chef de service.

▪ Parc cimetière rive gauche.

Un poste de Chef de service (catégorie A) rattaché à la Direction d'appui administrative et financière est créé par transformation d'un poste de catégorie B vacant. Ce poste sera consacré à temps plein à la gestion du parc cimetière, justifié par les enjeux juridiques, financiers et administratifs de l'activité.

Par ailleurs, le centre technique s'organise autour de deux unités permettant une gestion plus pertinente des équipes et activités afférentes.

L'unité interventions techniques regroupe les jardiniers fossoyeurs et les opérateurs de crémations. Ces derniers sont placés sous l'autorité d'un adjoint au chef d'unité qui a en charge le suivi technique du contrat de maintenance des fours et du matériel de transport des cercueils, ainsi que l'encadrement des agents lorsqu'ils exercent les fonctions d'opérateur de crémation.

L'unité sécurité et cérémonie encadrée par un agent de maîtrise regroupe les maîtres de cérémonie/gardes de parcs et prend notamment en charge l'accueil des familles, la tenue des cérémonies, les remises d'urnes ainsi que tous les aspects de sécurisation de l'activité.

Les agents du centre administratif sont directement rattachés au chef de service.

Dans le cadre de la démarche qualité du crématorium, une réflexion de redéfinition de chaque poste du parc a été menée avec les agents sur site, en lien avec la Direction organisation et conseil et en cohérence avec l'évolution des métiers et l'organigramme proposé. Elle a recueilli l'aval de chaque agent.

- Parc cimetièrre rive droite.

L'actuel poste de technicien (Chef de centre) étant transféré et requalifié en conducteur de travaux à la Direction des espaces verts, il est nécessaire de procéder à la création d'un poste de chef de service (catégorie B) en transformant un poste de catégorie B existant à l'unité administrative.

Par ailleurs, un poste de jardinier fossoyeur actuellement vacant est transformé en poste d'assistant funéraire afin de consolider les conditions d'accueil des familles en front office.

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis adopter les termes de la délibération suivante :

Le Conseil de Bordeaux Métropole,

VU l'arrêté du Président n°2016/2226 en date du 20 décembre 2016 arrêtant l'organisation générale des services,

VU l'avis émis par le comité technique du 16 octobre 2017,

ENTENDU le rapport de présentation,

CONSIDERANT QUE l'évolution démographique de Bordeaux Métropole d'une part et la spécificité des équipements du parc cimetièrre de Mérignac d'autre part impliquent une adaptation du mode de gestion de chacun des deux sites.

DECIDE

Article 1 : d'adopter la nouvelle organisation du service activités funéraires.

Article 2 : d'autoriser les transformations de postes mentionnées.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 24 novembre 2017

REÇU EN PRÉFECTURE LE : 7 DÉCEMBRE 2017	Pour expédition conforme, le Vice-président, Monsieur Jean-François EGRON
PUBLIÉ LE : 7 DÉCEMBRE 2017	