

CONVENTION DE PARTENARIAT

Entre

LA COMMUNAUTÉ URBAINE MARSEILLE PROVENCE METROPOLE représentée par son Président en exercice, **Monsieur Eugène CASELLI**, dûment habilité par la délibération n°VOI 010-1526/09/CC du Conseil du 2 octobre 2009.

D'une part,

Et

LA VILLE DE MARSEILLE, représentée par son Maire en exercice, **Monsieur Jean Claude GAUDIN**, dûment habilité par la délibération du Conseil Municipal en date du

D'autre part,

VU :

- . **Le Code Général des Collectivités Territoriales**
- . **L'arrêté en date du 7 juillet 2000** établi par Monsieur le Préfet des Bouches-du-Rhône portant création de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole

PREAMBULE

Le 15 octobre 1998, le dispositif Allô Mairie a été créé afin de s'inscrire dans une démarche d'écoute, de proximité et de modernisation du service public.

Il doit répondre à une triple mission :

- prendre à son compte les contraintes que les circuits administratifs imposent aux citoyens par l'utilisation des techniques modernes de communication,
- apporter une réponse dans les meilleurs délais à leurs préoccupations quotidiennes,
- décharger les services des appels téléphoniques afin de leur permettre de privilégier leurs rôles de terrain qui demeurent essentiels,

Il a permis depuis :

- de signaler tous types d'anomalies constatées sur le domaine public (nettoisement, voirie, espaces verts, signalisation, éclairage, hygiène...)
- d'offrir une assistance (personnes âgées, écoles, entretien...)
- de trouver une réponse à toutes les questions sur les démarches administratives et les grands événements sportifs ou culturels organisés sur Marseille (etc.)

Pour atteindre ce but, le dispositif, qui s'articule autour d'un centre d'appels ouvert 6 jours / 7, du lundi au vendredi de 8h à 18h30 et le samedi de 7h30 à 17h30, doit nécessairement entraîner l'adhésion et la collaboration de tous, intervenants et habitants, afin de rendre encore plus performant le service public.

Cette démarche novatrice a raccourci les délais de transmission optimisant ainsi les actions des services intervenants exclusivement municipaux à cette époque.

A cet effet, a été établie avec le concours indispensable des services partenaires une nomenclature (liste de tous les dysfonctionnements pouvant être signalés par les administrés).

Cet engagement mutuel, basé sur le respect des délais d'interventions, a conduit à la reconnaissance du travail accompli par les services auprès de la population.

En 2002, dans le cadre de la création de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole (MPM) certains services (voirie, nettoyage, circulation) ainsi que leurs compétences propres ont été transférés vers cet Etablissement Public.

C'est pourquoi aujourd'hui, alors que les administrés de la Ville de Marseille, continuent de solliciter le Centre d'Appels Allô Mairie pour signaler des interventions de compétence Communautaire et/ou Municipale, il convient, afin de garantir la qualité du service rendu, d'envisager la passation d'une convention entre ces deux entités.

ARTICLE 1 : OBJET

Dans le cadre d'une bonne organisation des services, il sera mis en place une utilisation partagée du dispositif Allô Mairie, comprenant le Centre d'appels, et les moyens d'interventions indispensables à une réponse de qualité pour l'utilisateur.

ARTICLE 2 : DURÉE

La présente convention est conclue pour une durée d'un an. Elle entrera en vigueur à compter de sa notification et sera renouvelable par reconduction expresse pour la même durée par lettre adressée trois mois avant l'échéance.

ARTICLE 3 : CONTRATS COMMUNS D'OBJECTIFS

A - La Ville de Marseille – Centre d'appels Allô Mairie - (Direction Générale des Services à la Population) s'engage dans le cadre de cette convention à mettre en œuvre les moyens pour atteindre des objectifs de qualité dans les missions qui lui sont attribuées :

1) Accueil téléphonique par 4 engagements :

- Satisfaire un besoin d'écoute et de proximité,
- Etre un interlocuteur compétent et courtois,
- Prendre en charge l'administré jusqu'à la satisfaction du besoin,
- Donner une réponse rapide et fiable sur la base des données fournies par les services.

2) En matière organisationnelle :

- Mettre en œuvre une organisation efficace pour diminuer le temps d'attente des usagers,
- Se doter de moyens techniques pour établir des statistiques téléphoniques fiables qui serviront de baromètre qualité,
- Mettre en place des outils pour s'assurer du suivi permanent des fiches.

B - La Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole s'engage à mettre en œuvre les moyens humains, matériels et logistiques pour atteindre des objectifs de qualité dans les missions qui lui sont attribuées :

1) Respecter la nomenclature :

- Prise en compte de la nomenclature établie en accord avec le Centre d'appels et les services relevant de la CUM,
- Respect des délais fixés par cette nomenclature,
- Toute modification ou révision de ce document ne pourra se faire sans l'approbation du comité de suivi.

2) Maintenir les « cellules Allô Mairie » au sein des Directions partenaires :

Le maintien du « correspondant unique » assure une coordination permanente indispensable entre les 2 entités pour :

- Le suivi régulier des fiches d'interventions,
- La mise à jour des fichiers,
- Un échange quotidien pour prendre en considération les impératifs des directions collaboratrices, moderniser et adapter à leurs évolutions les procédures Allô Mairie.

ARTICLE 4 : COMMUNICATION EXTERNE

En termes de communication externe, il appartient à chaque institution, de mettre en évidence, dans l'exécution des prestations relevant de la compétence de la Communauté Urbaine, les logos respectifs des deux entités dans des domaines tels que :

- Les courriers adressés aux usagers relatifs à la demande et au suivi des dossiers enregistrés auprès d'Allô Mairie (signature également des deux représentants de ces institutions),
- Dans le cadre de campagnes de sensibilisation ou de publicité auprès de la population.

ARTICLE 5 : PARTICIPATION FINANCIERE

La proportion des fiches affectées à la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole représente, en 2008, 45 % du total des demandes enregistrées par le centre d'appels.

Dans le cadre de ce partenariat, la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole s'engage à prendre en charge à hauteur de ce pourcentage les frais de fonctionnement constatés sur la fiche financière basée sur les dépenses de l'exercice antérieur.

Un acompte de 25% sera versé à la fin chaque période échue de trois mois.

Une révision annuelle de la clé de répartition sera effectuée sur la base d'éléments statistiques à la date anniversaire de la présente convention et servira de base de régularisation de la dernière période de facturation.

Le pourcentage d'activité constaté servira de base aux montants des acomptes de l'exercice suivant.

L'état prévisionnel des dépenses annuelles pour 2009 est annexé à la présente convention.

ARTICLE 6 : RESILIATION

La présente convention pourra être dénoncée partout moyen par chaque partie sous réserve d'un préavis de trois mois.

ARTICLE 7 : COMITE DE SUIVI

Un Comité de Suivi sera créé sous l'autorité du Directeur Général de la CUMPM et du Secrétaire Général de la Ville de Marseille.

Il sera composé pour la Ville de Marseille, du Directeur Général des Services à la Population et du Directeur d'Allô Mairie, pour la CUMPM, des Directeurs Généraux Adjointes des Services Concernés et des Directeurs des Services Opérationnels.

Il se réunira tous les trois mois pour :

- Procéder à la validation et à toute modification de la nomenclature,
- S'assurer du respect de la convention et de son suivi au plan opérationnel et financier,
- Etudier toutes les statistiques et toutes informations permettant l'évaluation du service rendu à l'utilisateur,
- Effectuer des propositions dans le cadre de campagnes publicitaires ou de sensibilisation de la population.

Le Comité de Suivi pourra également se réunir à la demande d'un ou plusieurs de ses membres en cas de besoin.

Un rapport annuel d'activité sera établi et joint au bilan financier.

Fait à Marseille, le

Pour la Ville de Marseille

Pour la Communauté Urbaine
Marseille Provence Métropole

Jean Claude GAUDIN
Maire de Marseille

Eugène CASELLI
Président de la CUMPM