

CONVENTION DE PARTENARIAT

Entre

LA COMMUNAUTÉ URBAINE MARSEILLE PROVENCE MÉTROPOLE représenté par son Président en exercice, **Monsieur Guy TEISSIER**, dûment habilité par la délibération du Conseil de communauté du 7 avril 2014

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 4 avril 2014

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

Dans un souci constant de modernisation et de proximité de ses services à la disposition du public, la Ville de Marseille a créé la structure Allô Mairie le 15 octobre 1998.

Depuis cette date, et à travers aujourd'hui plus de 5 millions d'appels reçus, ce dispositif est devenu un interlocuteur municipal incontournable pour toutes les personnes souhaitant signaler une anomalie sur le domaine public, trouver un accompagnement dans l'ensemble de ses différentes démarches administratives, demander une assistance particulière (Plan Senior ...), obtenir un rendez-vous planifié (encombrants, passeports ...), ou encore s'inscrire sur l'un des événements festifs ou culturels offerts par la Ville de Marseille.

Cette démarche mobilisatrice et coordonnée n'a pu se faire sans la mise en place d'un partenariat étroit avec l'ensemble des services municipaux et communautaires, permettant ainsi de créer un lien simplifié, direct et permanent avec les usagers, ceux-ci ayant en outre l'assurance d'obtenir la réponse à leur préoccupation dans les meilleurs délais. Les appels concernant les compétences de la communauté urbaine Marseille Provence Métropole représentent pour 2013 environ 44% des appels.

Bien que certaines compétences assurées par la Ville de Marseille aient été transférées à la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, lors de sa création le 30 décembre 2000 (notamment relatives aux domaines de voirie, nettoyage, collecte, circulation et assainissement), Allô Mairie a poursuivi l'accueil et le suivi des requêtes adressées aux services communautaires.

Une convention a formalisé d'un commun accord ce partenariat, approuvée en délibération du Conseil Municipal du 5 octobre 2009 (n° 09/0920/SOSP) et signée le 13 novembre 2009 pour une durée d'un an, renouvelable une fois, puis par délibération VOI 011-708/11/CC du Conseil de Communauté du 21 octobre 2011, conclue pour une période d'un an, renouvelable par reconduction expresse pour une durée totale de 3 ans maximum.

Celle-ci arrivant à son terme, il convient en conséquence de fixer et formaliser par une nouvelle convention de partenariat et de financement cette mise à disposition partagée du service Allô Mairie. Cette convention intègre la volonté de la communauté urbaine Marseille Provence Métropole d'accroître la visibilité, pour les citoyens, des missions assurées par MPM.

ARTICLE 1: OBJET

Dans le cadre d'une bonne organisation des services, cette convention définit les règles d'utilisation partagée du dispositif Allô Mairie pour les appels concernant les compétences de MPM. Elle organise également la transition vers une gestion directe par MPM de la relation aux citoyens avec la mise en œuvre d'un accueil téléphonique dédié.

ARTICLE 2 : DURÉE

La présente convention est conclue jusqu'au 31 décembre 2015. Elle entrera en vigueur le 19 novembre 2014 à l'issue de la précédente convention suscitée. Elle sera renouvelable par reconduction expresse, pour une durée totale de 2 ans maximum, par lettre de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole adressée trois mois avant l'échéance à la Mairie de Marseille. Elle prendra fin en tout état de cause à la dissolution de la Communauté Urbaine

ARTICLE 3 : CONTRATS COMMUNS D'OBJECTIFS

A – La Ville de Marseille / Centre d'Appels Allô Mairie (Direction de l'Accueil et de la Vie Citoyenne) 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) Un accueil téléphonique efficace et de qualité ouvert 6 jours sur 7, du lundi au vendredi de 8h à 18h30 et le samedi de 7h30 à 17h30 avec un accueil téléphonique (décroché) propre aux appels concernant les compétences de MPM. Ce message sera validé par la communauté urbaine, sur proposition de la ville, dans un délai de 3 semaines.

L'accueil téléphonique répondra à 4 engagements :

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

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.
- Mettre en place un serveur vocal interactif (SVI) permettant d'adapter le message d'attente (pré-décroché) pour les appels concernant les compétences de MPM. Ce message sera fourni par la communauté urbaine.
- Assurer la gestion des appels provenant du numéro dédié MPM avec un message de « décroché » et de « raccroché » spécifique, en absence d'un centre d'appels MPM.
- Assurer le transfert des appels concernant les compétences de MPM vers un centre d'appels MPM dès que celui-ci sera opérationnel, avec un délai de prévenance de 4 mois.
- Produire des indicateurs mensuels, définis par le comité de suivi, afin d'optimiser le fonctionnement du service.

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 Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole,
- Respecter les délais fixés par cette nomenclature,
- Toute modification ou révision de ce document ne pourra se faire sans l'approbation du comité de suivi.

2) Assurer un suivi opérationnel des demandes « Allo Mairie » dans chaque Direction Partenaire :

- Suivi des fiches d'interventions,
- Mise à jour des fichiers,
- Echange quotidien pour prendre en considération les impératifs de ces directions collaboratrices, moderniser et adapter à leurs évolutions les procédures Allô Mairie.

3) Assurer le transfert des appels concernant les compétences de la ville de Marseille vers « Allo Mairie » dès que le centre d'appels MPM sera opérationnel.

C – Développements des télé services :

MPM souhaite développer une relation numérique avec les citoyens sur les services relevant de sa compétence, rendez-vous encombrants et commande de bac à ordures ménagères notamment.

La Ville de Marseille s'engage à promouvoir les télé-services de MPM par le biais d'un message adéquat au niveau du SVI et par une communication appropriée de la part des télé-opérateurs.

ARTICLE 4 : COMMUNICATION EXTERNE

En termes de communication externe, il appartient à la ville de Marseille 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). Ces courriers seront validés par le comité de suivi.
- Dans le cadre de campagnes de sensibilisation ou de publicité auprès de la population (site internet, brochure papier,...) au prorata des demandes concernant chaque entité .

ARTICLE 5 : PARTICIPATION FINANCIÈRE

Dans le cadre de ce partenariat la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole s'engage à prendre en charge les frais de fonctionnement suivant les éléments de la fiche financière 2012/2013 portant sur l'année 2013, au prorata des fiches concernant les compétences de MPM.

Ces coûts sont calculés sur la base du total des demandes enregistrées par le Centre d'appels pour la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole au titre de l'année 2013, soit un montant global de 718 533,82 euros (sept cent dix-huit mille cinq cent trente-trois euros quatre-vingt deux cts).

Un acompte de 25 % sera versé à la fin de chaque période échue de trois mois, soit un montant de 179 633,45 euros (cent soixante dix neuf mille six cent trente trois euros et 45 cts), sauf pour la première période qui s'étalera du 19 novembre 2014 au 31 mars 2015.

Lors de la mise en place d'un accueil téléphonique propre à MPM une révision de la clé de répartition sera réalisée à partir des statistiques de 2014 et servira de base à la régularisation de la dernière période de facturation.

Le transfert d'appels entre les 2 centres d'appels sera pris en charge par chaque structure au prorata des appels concernés.

La fiche financière relative à ce calcul est jointe en annexe à la présente convention.

ARTICLE 6 : RÉSILIATION

La présente convention pourra être dénoncée à la date d'expiration annuelle par tout moyen et par chaque partie sous réserve d'un préavis de trois mois.

ARTICLE 7 : COMITÉ DE SUIVI

Un Comité de suivi sera créé sous l'autorité du Directeur Général de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole et du Directeur Général des Services de la Ville de Marseille.

Il sera composé pour la Ville de Marseille par le délégué Général « Vie Citoyenne et Proximité », par le Directeur de l'Accueil et de la Vie Citoyenne et le Chef de Service Allô Mairie, pour la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, des Directeurs Généraux Adjoints et des Directeurs de services concernés.

Il se réunira au moins une fois par an et dans le mois suivant chaque demande de l'un des partenaires pour :

- Procéder à la validation de toute modification ayant un impact financier sur le partenariat
- 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,
- Étudier toutes les statistiques et toutes informations permettant l'évolution du service rendu à l'usager,
- Effectuer des propositions dans le cadre de campagnes publicitaires ou de sensibilisation de la population.

Un rapport annuel d'activité sera établi par la Mairie de Marseille 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

Guy TEISSIER
Président de la CUMPM

Annexe

Fiche financière – Années 2009 à 2013

Convention de partenariat et de Financement entre la Ville de Marseille
Et la Communauté Urbaine Marseille-Provence Métropole sur le dispositif Allô Mairie

COÛT ANNUEL DU SERVICE ALLÔ MAIRIE

FONCTIONNEMENT	2009	2010	2011	2012	2013
Personnel	1 083 305,00	1 084 625,00	1 223 041,35	1 303 962,32	1 292 967,81
Personnel – Ingénieur de Maintenance (coût RH de la convention informatique)	50 920,00	51 659,00	52 130,00	52 292,00	53 504,00
Directeur coût moyen à 50 %	41 603,00	42 244,00	42 189,00	43 177,00	43 356,00
Loyers – Charges	31 753,00	38 086,00	39 353,29	39 065,64	19 599,08
Loyers – Charges			32 613,70	32 901,72	32 669,18
Fournitures diverses (mobiliier neuf remplacé, bureaux, abonnements)	3 030,00	3 030,00	2 520,00	2 200,00	83 300,00
Frais postaux	2 986,00	1 943,00	2 297,00	1 715,00	1 546,00
Abonnement lignes téléphoniques	15 497,28	10 135,00	4 921,57	3 533,55	7 742,42
Consommations téléphoniques	63 798,38	90 745,00	44 153,64	16 978,82	16 860,10
Maintenance Autocom	3 461,00	3 461,00	3 461,00	3 461,00	3 461,00
Maintenance logiciel CIE	6 884,64	6 884,64	6 884,64	6 884,64	6 884,64
Casques mains-libres	3 797,30	2 601,00	0,00	0,00	0,00
Remplacement postes numériques	252,50	0,00	0,00	0,00	0,00
Fonctionnement du logiciel Allô Mairie	80 000,00		30 000,00	30 000,00	30 000,00
Coût d'exploitation des serveurs	13 200,00	13 200,00	13 200,00	13 200,00	15 000,00
Renouvellement et maintenance des postes de travail	8 379,40	8 379,40	8 250,00	2 400,00	5 000,00
TOTAL FONCTIONNEMENT	1 408 867,50	1 356 993,04	1 505 015,19	1 551 771,69	1 611 890,23

INVESTISSEMENT	2009	2010	2011	2012	2013
Téléphonie I55	3 750,00	3 750,00	3 750,00	3 750,00	3 750,00
Téléphonie CIE	11 474,40	11 474,40	11 474,40	11 474,40	11 474,40
Téléphonie TM13 (amortie dès la 1ère année, poste à 0 les années suivantes)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Extension licences CIE	0,00	4 385,11	0,00	4 352,00	0,00
Postes T3	0,00	2 110,46	0,00	0,00	0,00
Casques mains-libres	0,00	1 734,20	0,00	0,00	0,00
TOTAL INVESTISSEMENT	15 224,40	23 454,17	15 224,40	19 576,40	15 224,40

TOTAL FONCTIONNEMENT + INVESTISSEMENT	1 424 091,90	1 380 447,21	1 520 239,59	1 571 348,09	1 627 114,63
--	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

Clé de répartition des dépenses : 44,16 % pour CUMPM – 55,84 % pour Ville de Marseille

Base de répartition correspondant aux interventions réalisées en 2013

Dépenses réalisées pour la Ville de Marseille	825 973,30	869 681,74	823 970,00	843 342,52	908 580,81
Dépenses réalisées pour la CUMPM	598 118,60	510 765,47	696 269,59	728 005,57	718 533,82