

CONVENTION DE GESTION

Entre

La Ville de Chenôve

2, place Pierre Meunier 21300 CHENÔVE

Représentée par M. Thierry FALCONNET agissant en qualité de Maire, et conformément à la délibération du conseil municipal du 18 décembre 2023.

N° SIRET : 212 101 661 000 16

Ci-après dénommée ***La Ville de Chenôve***,

Et

Dijon métropole

40, avenue du Drapeau 21000 DIJON

Représenté par M. François REBSAMEN agissant en qualité de Président, et conformément à la délibération du conseil métropolitain du 21 décembre 2023.

N° SIRET : 242 100 410 00123

Ci-après dénommé ***Dijon métropole***,

IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ CE QUI SUIT :

OnDijon est un projet métropolitain qui vise à optimiser la gestion des interventions sur l'espace public urbain.

Le service est notamment assuré grâce au Poste de Pilotage Connecté (PPC) qui regroupe plusieurs équipes et entités :

- le Portail Téléphonique métropolitain pour la gestion des demandes citoyennes non urgentes
- le Centre d'Information et de Veille Opérationnelle (CIVO) pour la gestion de la tranquillité sur l'espace public et l'exploitation des caméras et bornes
- le PC DIVIA pour la gestion de la mobilité
- le PC OnDijon (24/7) pour la gestion des urgences.

Le PC OnDijon s'appuie sur la connaissance organisationnelle et patrimoniale de Dijon et de la métropole retranscrite sous forme de procédures préétablies dans l'outil appelé l'hyperviseur (outil pour la gestion des événements portant sur les atteintes aux personnes et aux biens, hors gestion des services de secours).

Le Poste de Pilotage intervient aujourd'hui sur la gestion des interventions qui relèvent des compétences de la métropole et de la ville de Dijon. La Ville de Chenôve souhaite recourir au dispositif en place pour gérer ses interventions communales d'astreinte en heures non ouvrées.

A la Ville de Chenôve, il existe trois groupes d'astreintes :

- l'astreinte élu,
- l'astreinte cadre,
- l'astreinte technique.

Toutes communiquent entre elles. Toutefois, il a été remarqué jusqu'en 2022 que la diffusion et la réception de l'information étaient souvent aléatoires, et l'interlocuteur parfois mal identifié. Le fonctionnement actuel est basé sur la tenue à jour d'une main courante papier (cahier d'astreinte) qui sert ensuite de base à la diffusion de l'information pour les services administratifs et techniques (notamment pour le suivi technique et la rémunération des astreintes).

Solliciter le PPC permettrait de faciliter les missions d'astreintes de la commune, sans toutefois les remplacer.

Dans cet objectif, la Ville de Chenôve a conclu un marché public conclu avec le Groupement opérateur... dans le cadre de la Centrale d'achat par lequel la Ville de Chenôve confie au groupement.

Le recours de la Ville de Chenôve au PPC nécessite une coordination avec Dijon métropole, en sa qualité d'utilisateur historique du dispositif et de mise en cohérence des interventions sur l'espace métropolitain.

IL EST ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 : Objet

La présente convention a pour objet :

- d'intégrer la Ville de Chenôve au PPC dans un cadre organisé et coordonné de Dijon métropole et de la Ville de Chenôve ;
- de déterminer les modalités de diffusion de l'information au sein des services de la collectivité et les modalités d'organisation des missions des différents acteurs, pour une période déterminée d'expérimentation.

Il est précisé que la Ville de Chenôve conserve la maîtrise de l'organisation de ses astreintes et définit avec les différentes parties les procédures d'optimisation de diffusion de l'information dans ce cadre.

Article 2 : Durée

La présente convention est conclue pour une durée d'un (1) an, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.

Article 3 : Modalités d'organisation des missions et obligations des parties

3.1 Rappel des missions du PC OnDijon et leur mise en œuvre :

Le marché n° 2017_255FM000000000DM _ 2017_351FM000000000VD a été conclu en Centrale d'achats et notifié le 26/01/2018.

Le PC OnDijon prend en charge les appels d'astreinte relevant de la Ville de Chenôve, en horaires non ouvrés, du lundi au vendredi de 17h30 à 08h30 et pendant la pause méridienne de 12h à 13h30, ainsi que les week-ends et jours fériés. Pour les signalements des habitants, l'appel doit être donné sur le numéro de la mairie de Chenôve. Ce numéro bascule lors de ses horaires de fermeture, sur confirmation du citoyen d'un besoin urgent en composant une touche, sur le PC OnDijon. Il est précisé que le numéro de téléphone du PC OnDijon est réservé aux institutions et ne doit pas être communiqué au public.

Le PC OnDijon ne prend pas en charge la télésurveillance des bâtiments communaux, déjà opérée par un prestataire privé.

Le PC OnDijon s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la bonne exécution des missions qui lui seront confiées par la Ville de Chenôve dans le cadre de la présente convention.

Le PC OnDijon participera à assurer le suivi du projet pendant la phase d'expérimentation comme défini dans l'article 5.

Les missions confiées au PC OnDijon :

- Répondre aux appels sur les créneaux horaires préalablement cités
- Qualifier le signalement
- Solliciter l'astreinte communale
- Informer les acteurs concernés

- Tracer dans l'événement les actions réalisées et les retours faits par l'astreinte communale
- Diffuser l'information (rapport d'événement, SMS, ...) selon les consignes indiquées dans la procédure

En annexe 1 sont précisés dans des logigrammes les cas de limites de responsabilité

3.2 Missions respectives des parties à la convention pour la coordination des interventions

➤ Les missions de la Ville de Chenôve :

La Ville de Chenôve devra fournir et actualiser :

- la liste des contacts téléphoniques (élus et personnel d'astreinte, prestataires identifiés), ainsi que les groupes de diffusion définis pour l'envoi des sms et rapports des événements
- les procédures nécessaires au bon déroulement des astreintes établies et validées conjointement par les trois parties : Dijon métropole, Ville de Chenôve et OnDijon
- le suivi des signalements (nombre et nature) communaux qui ne passent pas par le PC OnDijon en direct, pour pouvoir analyser en suivi opérationnel les besoins d'amélioration

La Ville de Chenôve participera à assurer le suivi du projet pendant la phase d'expérimentation comme défini dans l'article 5.

La Ville de Chenôve assure la gestion de tous les éventuels contrats en cours afférents aux missions confiées au PC OnDijon. Les éventuels cocontractants de la commune seront informés par celle-ci que le PC OnDijon peut être amené à les contacter dans le cadre des astreintes.

La Ville de Chenôve mettra en œuvre une communication en interne sur la démarche du projet auprès des élus, de ses directeurs de service, des cadres et agents d'astreinte, ainsi que tout autre agent concerné par le projet.

A la demande de Chenôve, deux séances d'information seront délivrées sur le site du PC par OnDijon et Dijon métropole auprès des élus et des cadres et agents d'astreinte de Chenôve, avant le démarrage de la phase d'expérimentation. Elles porteront sur l'intérêt pour la commune de la mise en œuvre de cette opération collective.

Compte-tenu de l'importance du portage politique de ce projet, la Ville de Chenôve désignera un élu référent. Son rôle sera de rendre compte du déroulement des astreintes élus, de valoriser les résultats obtenus en matière d'information et de participer aux réunions du comité de pilotage de suivi du projet.

Les objectifs du dispositif sont définis par les parties dans l'article 4.

➤ Les missions de Dijon métropole :

Dijon métropole assurera :

- la saisie et la mise à jour des contacts téléphoniques communiqués par la Ville de Chenôve, ainsi que des groupes de diffusion définis pour l'envoi des sms et rapports des événements
- les propositions de rédaction et de mise à jour ainsi que la validation des procédures nécessaires au bon déroulement des astreintes établies conjointement par les trois parties

- le suivi du projet pendant la phase d'expérimentation et la continuité du dispositif le cas échéant

Article 4 : Suivi et évaluation de la convention

Une évaluation sera effectuée à l'issue du présent conventionnement pour identifier les possibles coûts engendrés par les différentes parties et évaluer l'impact et l'efficacité du dispositif sur le système d'astreintes de la Ville de Chenôve.

Objectifs définis par les parties :

- Instaurer un point d'entrée unique (PC OnDijon) pour la réception des appels relatifs aux astreintes de Chenôve auprès des interlocuteurs (forces de l'ordre, SDIS, élus, agents, etc.),
Comptabiliser en parallèle les appels entrants vers les numéros d'astreintes de Chenôve
Critère de réussite : Taux de décroché (global : ensemble des appels arrivants au PC) $\geq 85\%$ (objectif du contrat avec Dijon métropole)
- Évaluer la réactivité du service en passant par le PC OnDijon
Critère de réussite : % des événements avec des actions réalisées dans les temps (temps satisfaisant, fonction du degré d'urgence, entre la création de l'évènement et le déclenchement de la première action)
Taux de 100% inférieur à 1h
- Améliorer le suivi et la clarté des interventions d'astreintes à travers des rapports détaillés et simples de compréhension.
Critère de réussite : La bonne communication des infos : un événement doit générer un rapport à minima
Taux supérieur ou égal à 1

Article 5 : Suivi du projet

Un comité de suivi du pilotage du projet, composé de l'élu référent de Chenôve, de la direction générale des services de la ville de Chenôve, du cabinet du Maire de Chenôve, du directeur des Services Techniques de Chenôve, de la cheffe de projet OnDijon de Dijon métropole, du directeur du Groupement OnDijon, se réunira à minima 4 fois pendant la phase d'expérimentation et jugera sur la base des « critères de réussite » définis plus haut, à son échéance, de la pertinence du maintien du dispositif sur la Ville de Chenôve

Un comité de suivi opérationnel, composé de la direction générale des services de la ville de Chenôve, du directeur des Services Techniques de Chenôve, du cadre d'astreinte de Chenôve, du responsable du PC OnDijon et ou son référent et du Responsable du service supervision des interventions (GCEP) de Dijon métropole, se réunira de manière bimensuelle et s'appuiera sur le tableau de bord construit pour le suivi, ainsi que sur les rapports des événements et les retours des cadres d'astreintes pour analyser le fonctionnement et mettre en place des corrections et améliorations éventuelles.

En annexe 2 – modèle de tableau de bord

Article 6 : Conditions financières

Les missions sont réalisées par les parties sans contrepartie financière dans l'objectif de coordonner leurs interventions dans le cadre de leurs compétences respectives et dans l'intérêt d'une bonne organisation des services.

Chacune des parties prend en charge le coût des missions du PC OnDijon réalisées pour leur compte dans les conditions du marché rappelé à l'article 3.1.

Article 7 : Résiliation anticipée

Toute demande de résiliation de l'une ou l'autre des parties sera notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception.

La présente convention pourra prendre fin dans les cas suivants :

- la résiliation amiable entre la Ville de Chenôve et Dijon métropole / OnDijon, celle-ci pouvant intervenir à tout moment pendant la durée de la convention ;
- la résiliation par l'une des parties à la présente convention en cas d'inexécution des obligations essentielles de son cocontractant ;
- la résiliation par l'une des parties à la présente convention pour un motif d'intérêt général.

Article 8 : Modifications de la convention

Les modifications non substantielles de la présente convention feront l'objet d'un avenant.

Article 9 : Règlement des litiges

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout litige. À défaut, tout litige afférent à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention sera soumis au tribunal compétent de Dijon.

Fait à Dijon, le
En deux exemplaires originaux

**Pour la Ville de Chenôve,
Le Maire,**

**Pour Dijon métropole,
Le Président,**

Monsieur Thierry FALCONNET

Monsieur François REBSAMEN