Agglopolys
Communauté d'Agglomération de Blois

CAHIER DES CHARGES

ACCOMPAGNEMENT DU SERVICE COMPTABILITÉ POUR UNE MEILLEURE ORGANISATION ET UNE MEILLEURE COHÉSION

DIRECTION DU CYCLE DE L'EAU

Article 1 - CONTEXTE

En terme de moyens humains et techniques

Le service comptabilité de la direction du Cycle de l'Eau a été créé en septembre 2016 lors de la reprise en régie de la gestion de l'eau et de l'assainissement de la commune de Blois. Le service était composé de 3 agentes :

- 1 agente en charge de la régie de recettes (TP 90%),
- 1 agente en charge du fonctionnement,
- 1 agente en charge de l'investissement (TP 80%).

Le service était encadré par la Directrice Administrative et Financière, en charge également de la gestion clientèle et des ressources humaines de droit privé.

Au 1er janvier 2020, suite au transfert réglementaire des compétences eau potable et eaux pluviales urbaines, le service s'est agrandi avec l'arrivée d'1 agente supplémentaire en charge de la régie de recettes depuis (nombre d'usagers *2) le 1er mars 2020 et 1 responsable de proximité le 1er septembre 2020. En sus, 1 agente en contrat de mission à 50 % est arrivée au 01 octobre 2020 pour compléter l'activité à 50 % de l'agente de l'investissement. Il a été impossible de construire un projet de service depuis 2016 au regard de la densité de l'activité (nouvelles compétences, changements permanents),

Le service a connu un contexte délicat avec notamment :

1) concernant les moyens humains :

- des vacances de postes de plusieurs mois, des recrutements postérieurs au démarrage de l'évolution d'activité en 2020.
- Au début de l'année 2021, le départ de l'agente en charge de la régie de recettes depuis 2016, puis fin mai 2021, le départ de la responsable administrative, entraînant une perte de technicité dans le service, sur la régie de recettes.

2) concernant les moyens techniques :

- logiciel gestion clientèle assurant la régie de recettes avec dysfonctionnements notables en 2017 et 2018, nouveau logiciel mis en place à compter du 1er janvier 2019,
- logiciel comptabilité migré en full-web total au 1er janvier 2021 : nombreux problèmes techniques rencontrés sur la partie investissement, pas de formation organisée pour les agents.

En terme d'activité et de charge de travail

L'activité du service est répartie sur 5 budgets et 2 collectivités, avec des flux entre ces budgets, pour un montant global de 38,5 M€ (données 2021) :

- budget assainissement collectif d'Agglopolys (21,5 M€)
- budget assainissement non collectif d'Agglopolys (110 K€)
- budget eau de la Ville de Blois (15,3 M€)
- budget général Agglopolys : pluvial urbain (1,1 M €)
- budget général ville de Blois : défense incendie (80 K€)
- La régie de recettes gère 14 M€/an (50 000 factures de redevances eau et assainissement pour 25 000 abonnés + branchements eau).

Nombre de mandats et titres [données 2020, ne représentant pas une activité normale au regard de l'impact du COVID sur l'activité (réduction de certaines actions) et du retard accumulé et non traité en 2020 sur certaines missions] :

- 700 mandats eau (77 % réglés dans le délai de 30 jours), (* 1,7 par rapport à 2019 avant le transfert de compétences),
- 150 titres eau,
- 2 850 mandats asst (76 % réglés dans le délai de 30 jours),
- 550 titres assainissement collectif,
- Entre 50 et 100 sur autres budgets (ANC et budgets généraux).

Nombre de lignes d'immobilisations en cours d'amortissement (données 2021) :

- 2 450 eau (* 3,5 par rapport à 2019 avant le transfert de compétences),
- 5 450 assainissement.

Nombre de dossiers de subventions :

- 60 dossiers.

L'activité du service concernant la régie de recettes a cumulé un retard important d'environ 300 dossiers de traitement d'annulations et réclamations en mai 2021 ainsi qu'un retard de facturation sur les 3 budgets annexes, en cours de comblement pour certains dossiers au moins. Cela génère un mécontentement de la Trésorerie et des usagers concernés et un stress pour le service.
Concernant les subventions, il est rare que les demandes d'acompte aient pu être effectuées, seul le solde était demandé.
Plusieurs agentes témoignent du stress ressenti pour gérer l'ensemble de leur activité en sus des problèmes informatiques mentionnés ci-dessus, d'autant plus que le retard sur les recettes est important.

Ainsi, le service comptabilité exprime aujourd'hui une difficulté en termes de charge de travail et de régulation des priorités en ce qui concerne la régie de recettes et l'investissement. En outre, des difficultés relationnelles ont engendré des conflits au 1er trimestre 2021.

Article 2 - OBJECTIFS DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'accompagnement collectif, objet de la présente mission, vise ainsi à traiter des questions d'activité, d'organisation du travail et d'évaluation/répartition de la charge afférente entre les agents, ainsi que des questions de communication afin de construire un collectif serein qui s'inscrira au cœur du projet de service.
En fonction des éléments portés à connaissance du prestataire, l'accompagnement devra :

- Etat des lieux :

- Recenser les différentes missions et activités. Identifier le qui fait quoi aujourd'hui
- identifier les écarts entre le travail prescrit et le travail réel
- Evaluer la charge de travail par mission
- Identifier les compétences de chacune pour améliorer la répartition de l'activité
- identifier des leviers facilitant la gestion de l'activité (formations, organisation, structuration, communication…)
- identifier les enjeux de continuité de service et de polyvalence

- Construire une cohésion d'équipe

- définir des valeurs communes
- définir un consensus sur la gestion des désaccords
- Améliorer la communication, favoriser l'assertivité, la capacité à négocier
- identifier les attentes de chacune : lien hiérarchique, lien interpersonnel...

- Accompagner à l'organisation et à la structuration :

- qui fait quoi ? La répartition des tâches et les limites d'action
- quantifier l'activité, construire les outils de mesure de l'activité, et de pilotage
- dimensionner le service

- **En option** : **aboutir à l'écriture d'un projet de service** : au regard de l'organisation et la structuration proposée

Article 3 - CONTENU ET SUIVI DE L'ACCOMPAGNEMENT

Le prestataire devra faire connaître à la collectivité :

- La méthodologie d'accompagnement proposée pour atteindre les objectifs fixés,
- Les conditions d'intervention (nombre de séances collectives/individuelles…),
- Le coût de son accompagnement,
- Les livrables envisagés.

Le travail d'état des lieux mené, les préconisations en termes de cohésion d'équipe ainsi que le projet de service devront faire l'objet d'un livrable. Après concertation des agents, les livrables seront présentés pour validation au comité de pilotage .

La présentation au comité de pilotage se fera en 2 temps :

1er temps : un premier rapport à mi-étape,
2nd temps : le rapport définitif à l'issue de la mission d'accompagnement

Les livrables seront communiqués en version dématérialisée.

Article 4 - LE PUBLIC CONCERNE et le COMITE DE PILOTAGE

- public concerné : l'ensemble du service soit 6 agentes.
- Comité de pilotage :
- Benjamin Denis, DGA Transition écologique
- Montaine Pillet, resp qualité de vie au travail
- Jean-Luc Giraud, psychologue du personnel
- Laure-Anne Chapelle, directrice du cycle de l'eau
- Angélique Péan, responsable administrative

Article 5 - LA DURÉE SOUHAITÉE

L'accompagnement devra démarrer en septembre 2021 et être achevée en décembre 2021.

Une première rencontre avec le comité de pilotage sera organisée début septembre.

Article 6 - LA MÉTHODE SOUHAITÉE

L'application d'une démarche en mode projet, participative permettant l'expression de chacune est souhaitée.

Le prestataire devra s'appuyer sur des temps d'entretien individuels et collectifs pour mener à bien sa mission d'accompagnement.

Un temps collectif de lancement de la démarche auprès des agentes en présence des membres du comité de pilotage devra se tenir. Les matins seront privilégiés pour réunir l'équipe au regard des temps partiels.

Un temps collectif de restitution et d'évaluation de la démarche final est également demandé.

Article 7 - CONDITIONS MATÉRIELLES

Les séances de travail devront se faire à Blois.

La direction du Cycle de l'Eau mettra à disposition les locaux et le matériel nécessaire.

Article 8 – MODALITÉS ADMINISTRATIVES

L'organisme devra répondre en adressant une proposition à l'adresse suivante :
Monsieur Le Président
Hôtel d'Agglomération
Direction des Ressources Humaines
1 rue Honoré de Balzac
41 000 BLOIS

Cette action donnera lieu à la signature d'une convention ainsi qu'une facturation après service fait.

Article 8 - INTERVENANTS

Le profil du ou des intervenants sera fourni par le prestataire : noms et qualifications, expériences professionnelles.

En cas de nécessité, le prestataire pourra proposer un intervenant remplaçant, sous réserve de l'accord préalablement donné par le service qualité de vie au travail et parcours professionnels.

Article 9 - RÉFÉRENCES

Le prestataire devra fournir des références récentes sur des thématiques identiques ou connexes avec le nom des organismes et la ou les formations réalisées. Il fournit le CV du ou des intervenants.

Article 10 - CRITÈRES DE JUGEMENT DES PROPOSITIONS

Les propositions des candidats seront jugées selon les critères de jugement pondérés comme suit :

1/ Qualité de conception de la proposition d'accompagnement (60%) jugée à partir d'une notice méthodologique où le prestataire décrira son approche, les méthodes qu'il envisage de mettre en œuvre pour mener à bien la mission ainsi que le contenu des livrables proposés, ainsi que le CV du ou des intervenants

2/ Prix de la prestation (40%)

Article 11- PIÈCES JOINTES

- Organigramme de la Direction du Cycle de l'Eau,
- Fiches de poste du service comptabilité,
- Objectifs 2021 du service comptabilité.