

## **CP6 - Convention particulière :**

# **Mutualisation du Centre de Réception des Appels Institutionnels et Organisation de la Logistique (CRAIOL)**



## **CP6 - Convention particulière Mutualisation du Centre de Réception des Appels Institutionnels et Organisation de la Logistique (CRAIOL)**

### **ENTRE :**

Nantes Métropole, représentée par sa Présidente, Mme Johanna ROLLAND, dûment habilitée par une délibération du Conseil Métropolitain en date du ,

**ci-après dénommée « NANTES METROPOLE », d'une part,**

### **ET les Communes de :**

Indre, représentée par son Maire, M. Anthony BERTHELOT, dûment habilité par une délibération du Conseil Municipal ,

Nantes, représentée par son Maire, Mme Johanna ROLLAND dûment habilitée par une délibération du Conseil Municipal ,

Orvault, représentée par son Maire, M Jean-Sébastien GUITTON, dûment habilité par une délibération du Conseil Municipal en date du

Saint-Herblain, représentée par son Maire, M. Bertrand AFFILE , dûment habilité par une délibération du Conseil Municipal ,

Vertou, représentée par son Maire, M. Rodolphe AMAILLAND, dûment habilité par une délibération du Conseil Municipal en date du .

### **d'autre part.**

NANTES METROPOLE et les 5 communes de la Métropole sont ci-après conjointement dénommées « les Parties ».

## **PRÉAMBULE**

Le CRAIOL (Centre de Réception des Appels Institutionnels et Organisation de la Logistique), service métropolitain, a été créé en 2007 afin de fiabiliser les interventions tant dans le cadre de la gestion des astreintes que des crises. Il garantit aux maires un soutien logistique efficient dans le cadre de leurs responsabilités.

Depuis 2015, le CRAIOL est un service mutualisé du Pôle Protection des Populations entre a Nantes Métropole et Ville de Nantes. Ce service mutualisé, ouvert 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, traite en moyenne 18 000 appels par an.

Dans le cadre du schéma de coopération et de mutualisation, des communes de la métropole souhaitent bénéficier des moyens et compétences du CRAIOL afin de d'optimiser l'organisation de la mise en sécurité des personnes, des biens et de l'environnement sur leur territoire. Le CRAIOL renforcera également au quotidien leur capacité à assurer la continuité des services publics et la montée en puissance en en cas d'évènements majeurs.

Le Pacte métropolitain 2021-2026 s'articule autour de 4 axes dont le schéma de coopération et de solidarité qui porte les ambitions en matière de mutualisation et de coopération intercommunale.

Dans le cadre du schéma de coopération et de mutualisation, il a été proposée aux communes de la métropole la mise en commun du CRAIOL.

\*  
\* \*

**IL A ÉTÉ CONVENU DE CE QUI SUIT :**

### **Article 1 : Objet**

La présente convention particulière a pour objet de préciser la convention (dite ci-après « convention générale ») conclue pour régler les effets de la création du service commun chargé de la gestion du CRAIOL.

Le CRAIOL, objet de la présente convention, est un service commun au sens de l'article L5211-4-2 du code général des collectivités territoriales.

La convention fixe les modalités de mise en œuvre du service commun, les moyens humains et matériels nécessaires à l'activité du service et traite les aspects financiers de cette création.

### **Article 2 : Périmètre d'intervention du service commun**

Le CRAIOL, objet de la présente convention, est mutualisé dans le cadre du schéma de mutualisation et coopération de la Métropole nantaise et des 24 communes.

Liste de communes qui souhaitent s'engager dans la mutualisation du CRAIOL :

- Indre
- Nantes
- Orvault
- Saint Herblain
- Vertou

Le Centre de réception des appels institutionnels et organisation de la logistique assure le lien entre les institutionnels, les prestataires, les délégataires de service public, Nantes Métropole et les communes adhérentes à ce service commun

Le CRAIOL est un centre d'appel à disposition des institutionnels. A ce titre, les appelants sont :

- les services des collectivités territoriales (communes, métropole, département, région)
- les services des secours (Pompiers, Police, Gendarmerie)
- Les délégataires et prestataires (EDF, Enedis, GRDF, Orange...)
- les services de l'État d'une manière générale et notamment la Préfecture
- les associations

Le CRAIOL n'est pas un centre d'appel ouvert au public, néanmoins il traite les appels de ces derniers en cas d'urgence (par exemple : location de salle, personne bloquée dans un bâtiment, un parc ou un cimetière).

Un numéro spécifique est communiqué aux communes.

Le numéro de téléphone réservé aux institutionnels n'est pas communicable au grand public.

### **Article 3 : missions et organisation du service commun**

Le CRAIOL est l'entrée unique pour les institutionnels pour les compétences de la métropole et celles des communes.

#### Service commun pour les communes :

Le service commun traite les appels entrants et déclenche les services en heures ouvrées. En heures non-ouvrées, il sollicite les différentes astreintes (délégataires, prestataires, régie) en fonction de l'organisation de la commune pour les demandes suivantes :

- Réception et traitement des appels des institutionnels
- Relai des télé alertes de la préfecture
- Lien avec les prestataires de la commune (continuité du service public)
- Transmission et suivi de l'information en relation avec la commune
- Déclenchement des interventions sur bâtiments communaux (effractions, vandalisme, squat, occupation illicite)
- Assistance à la population (hébergement d'urgence suite à sinistre)
- Admissions en soins psychiatriques
- Méningite,
- Mariage in-extremis
- Animaux en divagation
- Procédures spécifiques à la commune

## **Conditions d'exploitation du Centre de Réception des Appels Institutionnels et Organisation de la logistique :**

- Le CRAIOL fonctionne 24h/24 – 7j/7
- Il est localisé sur un plateau situé bâtiment Saverne, rue Saverne, à Nantes, aux côtés du CSU et du PC circulation pour des raisons techniques.
- Le CRAIOL est intégré au pôle « protection des populations » qui est rattaché à la Direction Générale Territoires Proximité Déchets et Sécurité.

## **Article 4 : Moyens humains et moyens matériels**

Le CRAIOL est rattaché à la Direction Risques et Protection des Populations au sein de la Direction Générale Territoires Proximité Déchets et Sécurité de Nantes Métropole. Il est composé de 8 opérateurs de catégorie B, un coordonnateur opérationnel de catégorie B+ et un responsable de catégorie A.

Le CRAIOL dispose d'une salle de crise, d'un logiciel qui trace les appels entrants et sortants et permet d'apporter une aide à la décision.

## **Article 5 : Gestion du service commun**

Le service commun objet de la présente convention est géré par Nantes Métropole. L'ensemble des agents composant ce service relèvent de NANTES METROPOLE.

## **Article 6 : Les modalités de fonctionnement du service**

### **a) Rôles et responsabilités**

Chaque partie restera responsable, vis à vis des tiers, des décisions prises dans le cadre de l'exercice de ses compétences. Par conséquent, les initiatives et décisions à prendre par chacune des parties relèveront des autorités et organes qui lui sont propres.

Le CRAIOL apporte une réponse la plus adaptée possible au Maire pour la mise en œuvre de ses pouvoirs de police.

Le logiciel métier du CRAIOL (SAGA) est configuré en fonction des heures de services de chaque commune et permet de :

- Fournir une solution fiable et performante, disponible 24h sur 24h, 7 jours sur 7.
- Apporter une réponse adaptée en fonction de l'organisation horaire de chaque entité responsable d'une compétence sur un territoire ;
- Gérer toutes les communications aussi bien pour les aléas ordinaires que les événements exceptionnels (événements météo, fuite de fluide, incendie d'ampleur, etc...)

- D'apporter une analyse et une évaluation dynamique des risques pour la sécurité des personnes, des biens et de l'environnement, en s'appuyant sur différents outils. Ex : module d'assistance géographique, outils permettant d'évaluer le niveau de gravité d'incidents
- Automatise la réalisation de différentes statistiques et d'indicateurs.

## **b) Les modalités d'échanges entre les communes et le service commun**

Afin de faciliter la collaboration entre les communes et le service commun, Des réunions régulières seront programmées.

Des statistiques seront établies chaque année, ou à la demande pour un évènement particulier. Un reporting régulier sera envoyé dès qu'un évènement le justifie. Toutes ces actions permettront d'informer les communes sur les évènements et incidents survenues impactant leur territoire.

## **c) La protection des libertés publiques et individuelles**

Les informations sauvegardées informatiquement sont conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Les informations personnelles non sauvegardées informatiquement mais utilisées à la procédure méningite sont stockées dans un coffre fort.

La liste des contrats en cours figure en annexe 3 où sont décrites les modalités de continuité contractuelle.

## **Article 7 : Exercice de l'autorité hiérarchique et de l'autorité fonctionnelle**

### **Autorité hiérarchique :**

Le personnel du service commun régi par la présente convention est géré par Nantes Métropole et placé sous l'autorité hiérarchique de la Présidente de Nantes Métropole. A ce titre, celle-ci exerce tous les pouvoirs de l'autorité territoriale à l'égard de ces agents, notamment les pouvoirs de nomination, d'évaluation et le pouvoir disciplinaire. Nantes Métropole est notamment compétente pour les décisions relatives au temps de travail, aux congés, à la formation et aux conditions de travail.

### **Autorité fonctionnelle :**

La Présidente de Nantes Métropole ou le Maire, en fonction de la mission exercée, exerce l'autorité fonctionnelle en adressant directement au chef du service commun toutes instructions nécessaires à l'exécution des tâches qu'il confie audit service.

La Présidente de Nantes Métropole ou le Maire peut donner par arrêté, sous sa surveillance et sa responsabilité, délégation de signature au chef du service commun pour l'exécution des missions qui lui sont confiées.

## **Article 8 : Modalités financières**

#### **a) Périmètre des charges refacturées**

Les communes rembourseront à Nantes Métropole les frais (fonctionnement, investissement) afférents aux missions exercées pour elles par les services communs gérés par Nantes Métropole. Ces frais sont les suivants :

- les dépenses de masse salariale qui sont calculées sur la base d'un ETP (catégorie B – filière technique) pour la Ville de Nantes et un ETP (catégorie B -filière technique) pour les autres communes
- les dépenses liées à l'activité en fonctionnement ou en investissement des services communs, notamment la maintenance du système informatique
- les charges de structure

Les charges de structure comprennent :

- les coûts de bâtiment (loyer, entretien, nettoyage, gardiennage...)
- les fluides (électricité, eau, gaz)
- les coûts liés à la gestion des ressources humaines (formation, déplacement...)
- les prestations diverses (annonces, études, assurances...)
- les moyens matériels (informatique et téléphonie, fournitures, mobilier, ...).
- la contribution au COS

Ces charges de structure sont calculées par application d'un pourcentage rapporté à la masse salariale des services communs refacturée. Ce pourcentage est de 9,5%.

#### **b) Modalités de remboursement**

Nantes Métropole prend en charge 50 % des coûts. Le solde est réparti entre les communes volontaires. La participation financière de chaque commune est calculée au prorata du nombre d'habitants de chaque commune volontaire.

Formule de refacturation :

$(50 \% \text{ des charges des services communs} / \text{nombre d'habitants de l'ensemble des communes volontaires}) \times \text{nombre d'habitants de la commune concernée}$

Le nombre d'habitants est basé sur la population légale de l'INSEE (population totale) en vigueur.

Les remboursements de l'année N seront effectués sous forme d'un acompte unique sur la base de l'estimation de l'année N pour une date de paiement au 30 juin N.

Le solde sur la base du réel de l'année N, déduction faite de l'acompte précédent versé au 30 juin de l'année N, pour une date de paiement au 30 juin N+1.

### **Article 9: Entrée en vigueur, durée et fin de la convention**

La présente convention entrera en vigueur à la date à laquelle elle aura acquis un caractère exécutoire.

Elle prendra fin automatiquement avec la convention générale mentionnée à l'article 1 ci-dessus.

## **Article 10 : Dénonciation - Résiliation**

En cas d'inexécution ou de manquement aux obligations contractuelles, les parties peuvent demander la résiliation anticipée de la présente convention. Les modalités en seront les suivantes : envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. Si dans un délai de 3 mois, aucune mesure corrective des dysfonctionnements constatés n'est mise en œuvre, ou si les mesures prises demeurent insuffisantes, la résiliation sera confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception.

En outre les parties peuvent dénoncer la présente convention par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve d'un préavis de 9 mois.

## **Article 11 : Litiges**

Les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout litige pouvant survenir dans l'exécution de la présente convention. A défaut de résolution amiable, le Tribunal Administratif de NANTES sera compétent.

Fait à NANTES, le

Pour NANTES METROPOLE  
Madame Johanna ROLLAND

Pour la commune d'Indre  
Monsieur Anthony BERTHELOT

Pour la commune de Nantes  
Madame Johanna ROLLAND

Pour la commune d'Orvault  
Monsieur Jean-Sébastien GUITTON

Pour la commune de Saint-Herblain  
Monsieur Bertrand AFFILE

Pour la commune de Vertou  
Monsieur Rodolphe AMAILLAND



**- Annexe 1 :**

**Liste des services communs à Nantes Métropole et aux communes ,  
gérés par Nantes Métropole -**

<b>Direction</b>	<b>Nombre de postes mutualisés / créés</b>
Centre de Réception des Appels Institutionnels et Organisation de la Logistique	1 A + 9 B

**Annexe 2 :**

**Fiche d'impact décrivant les impacts ressources humaines**

**Création d'un service commun Archives porté par Nantes métropole  
Étude d'impacts RH**

**(sera insérée dans version signée)**