

# Maire

## FINALITE DU PROCESSUS

« Définir la stratégie, fixer les objectifs, attribuer les ressources, déléguer les responsabilités aux élus, piloter le projet Ville de Gray afin de permettre à la structure de remplir ses missions de façon efficiente pour la satisfaction des parties intéressées ».

*Note : Le processus PILOTAGE du MAIRE est en prise directe avec le processus du DGS.*

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Elaborer la stratégie et le projet
- Définir les politiques et les objectifs
- Déléguer les responsabilités aux élus
- Attribuer les ressources
- Gérer la communication externe
- Gérer les relations externes
- Animer les réunions de Conseil
- Mesurer la satisfaction des parties intéressées (usagers-clients et environnement socio économique)

# DGS

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la stratégie définie par les élus, veiller au respect des objectifs, contrôler et optimiser l'utilisation des ressources, déléguer les responsabilités aux collaborateurs et piloter le fonctionnement de la structure afin de lui permettre de remplir ses missions de façon efficiente pour la satisfaction des parties intéressées ».

*Note : Le processus de pilotage du DGS est en prise directe avec tous les autres processus.*

## ACTIVITES DU PROCESSUS

- Piloter le fonctionnement de la structure et mettre en œuvre la stratégie définie par les élus
- Suivre les grands dossiers de la collectivité
- Etablir la politique qualité et la planifier
- Déléguer les responsabilités aux collaborateurs
- Contrôler et optimiser l'utilisation des moyens
- Gérer la communication interne
- Mesurer la satisfaction des parties intéressées (clients - collaborateurs)
- Animer les Revues de Direction
- Conduire les entretiens annuels de notation des collaborateurs

# Urbanisme

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la politique travaux et urbanisme définie avec les élus en proposant, élaborant, et réalisant des projets destinés à entretenir, embellir ou enrichir le patrimoine de la collectivité dans le respect de la réglementation et des budgets et pour la satisfaction des usagers-clients »

*Note : Le processus travaux et urbanisme est composé de 4 sous processus qui sont:*

- *le sous processus espaces verts*
- *le sous processus voirie/garage*
- *le sous processus bâtiments*
- *le sous processus urbanisme*

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- ◆ Accueillir, orienter et informer les usagers-clients. Définir leurs besoins et leurs attentes  
Mesurer leur satisfaction
- ◆ Aider et conseiller au montage des dossiers d'autorisations d'urbanisme.
- ◆ Gérer la sécurité des bâtiments publics et les entretenir.
- ◆ Entretien des jardins et espaces verts
- ◆ Entretien la voirie municipale.
- ◆ Proposer, concevoir et réaliser des projets d'urbanisme.  
Gérer les appels d'offres pour la réalisation des travaux

# Finances

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la politique financière définie avec les élus en élaborant les budget, contrôlant les dépenses, gérant les recettes, contractant les emprunts et en suivant la trésorerie.  
Gérer les baux immobiliers et les contrats déassurances ».

*Note : Le processus Finances ets en relation quasi permanente avec la trésorerie de Gray.*

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Elaborer les budgets, contrôler les dépenses et les recettes, suivre la trésorerie
- Contacter les emprunts
- Gérer les contrats d'assurance et suivi des sinistres
- Réaliser les engagements
- Réaliser les mandatement des dépenses
- Emettre les titres de recettes
- Suivi des baux d'immeubles et les baux ruraux
- La régularisation comptable des régies

# Achats

## FINALITE DU PROCESSUS

« Dans le respect du code des marchés publics, mettre aux meilleures conditions du marché, à disposition des autres processus, les fournitures, matériels, prestations et services nécessaires à l'accomplissement de leurs missions conformes aux spécifications et agréments exigés, au niveau de qualité requis et dans les délais demandés ».

*Note : Le processus achats est un processus partagé.*

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Gestion du panel 2007/2008 en cours de réalisation
- Traiter les demandes d'achats et lancer les procédures de consultations
- Analyser les offres des fournisseurs
- Négocier et choisir les fournisseurs
- Rédiger les commandes
- Réceptionner et effectuer les contrôles de conformité des fournitures, matériels, prestations et services achetés
- Noter les fournisseurs pour les achats critiques

# Qualité

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la politique qualité en fixant les objectifs, en gérant le système et en mesurant sa performance pour l'améliorer de façon continue. Apporter une assistance méthodologique à l'ensemble des processus pour leur permettre de progresser dans la performance qualité ».

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Mettre en œuvre la politique qualité
- Fixer les objectifs qualité
- Gérer le système documentaire qualité
- Effectuer les audits internes
- Traiter les non conformités et gérer les actions correctives et préventives
- Collecter, mettre en forme et analyser les données et gérer l'amélioration continue
- Apporter une assistance méthodologique qualité à l'ensemble des processus

# Ressources Humaines

## FINALITE DU PROCESSUS

« Acquérir, gérer, enrichir et anticiper l'évolution des compétences nécessaires à la mise en œuvre des processus en s'appuyant notamment sur la formation et la motivation du personnel dans le cadre d'un dialogue permanent ».

*Note : En qualité de processus support, le processus RH est en contact permanent avec tous les autres processus.*

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Gérer et anticiper les compétences et les carrières
- Recruter / Accueillir
- Former
- Gérer les données administratives du personnel
- Gérer les relations avec les partenaires sociaux
- Mesurer le niveau de satisfaction des collaborateurs

# Entretien

## FINALITE DU PROCESSUS

« Assurer l'entretien des locaux de la collectivité et des écoles primaires dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité ».

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Assurer l'entretien de locaux
- Optimiser l'utilisation des méthodes de travail et des moyens humains
- Réaliser l'état des lieux de la Salle des Congrès
- Organiser et participer aux vins d'honneur
- Gérer les achats et du stock
- Effectuer des remplacements de personnel auprès de certains autres services de la Mairie

# Enseignement

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la politique de gestion des établissements scolaires définie avec les élus en coordonnant les actions et gérant les relations entre la municipalité et les chefs d'établissements en assurant la gestion des personnels mis à disposition et la maintenance des locaux en partenariat avec le processus travaux - urbanisme ».

*Note : Le processus enseignement gère une double clientèle :*

- ◆ Les parents d'élèves concernant les inscriptions de leurs enfants dans les établissements
- ◆ Les chefs d'établissements pour la gestion des personnels mis à disposition et la gestion des locaux

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- ◆ Accueillir, orienter et informer les usagers-clients. Définir leurs besoins et leurs attentes  
Mesurer leur niveau de satisfaction
- ◆ Mettre en œuvre la politique de gestion des établissements scolaires définie en commun avec les élus
- ◆ Coordonner l'action et gérer les relations entre la municipalité et les chefs d'établissements
- ◆ Assurer la maintenance des locaux mis à disposition en partenariat avec le processus travaux - urbanisme

# Petite enfance

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la politique Petite Enfance définie avec les Elus en élaborant le projet d'établissement pédagogique et en gérant les structures correspondantes en partenariat avec les organismes associés, dans l'intérêt et l'épanouissement des enfants et pour la satisfaction des parents ».

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Accueillir, orienter et informer les usagers-clients. Définir leurs besoins et leurs attentes, mesurer leur satisfaction
- Élaborer le projet d'établissement
- Gérer les établissements confiés dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et en veillant tout particulièrement à la qualité de l'accueil des enfants, à l'adéquation des activités et des menus à l'âge des enfants
- Assurer la gestion de la régie

# Etat civil

## FINALITE DU PROCESSUS

« Enregistrer et délivrer les actes d'état civil - Gérer les listes électorales et préparer les scrutins - Organiser les recensements de la population avec le souci permanent de satisfaire les besoins des usagers-clients et de répondre à leurs attentes dans un climat de confiance et de confidentialité. Délivrer les concessions au cimetière ».

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Accueil téléphonique (standard)
  - Accueil physique (orientation)
  - Enregistrement, préparation ① et délivrance ② des actes d'état civil
- ① Enregistrement et préparation :
- acte de naissance
  - acte de reconnaissance
  - mise à jour des registres d'état civil
  - acte de mariage
  - acte de décès
- ② Délivrance :
- acte de naissance
  - acte de mariage
  - acte de décès
  - copie de livret de famille
  - certificat d'hérédité
  - certificat de domicile
  - certificat de vie
- Vente et gestion des concessions cimetière
  - Gestion des listes et cartes électorales et préparation des scrutins
  - Enregistrement et gestion administrative de licences relatives aux débits de boissons permanents

# Accueil - Orientation - Information

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la politique accueil, orientation, information définie avec les élus dans les activités transversales d'accueil courrier, téléphonique et physique. Connaître en permanence les besoins et attentes des usagers-clients. Mesurer périodiquement leur niveau de satisfaction. Traiter les réclamations ».

*Note : Le processus accueil, orientation, information est piloté par le DGS et mis en œuvre par l'ensemble des processus.*

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Accueil courrier
- Accueil téléphonique
- Accueil physique
- Détection des besoins et attentes des usagers-clients
- Mesure du niveau de satisfaction des usagers-clients
- Traitement des réclamations des usagers-clients

# Animation - Culture - Bibliothèque - Musée

## FINALITE DU PROCESSUS

« Concrétiser la politique culturelle définie conjointement avec les élus en concevant et organisant des manifestations récurrentes ou exceptionnelles (expositions, animations diverses, spectacles vivants) si possible en partenariat ou en collaboration avec les structures locales mais aussi extérieures dans l'intérêt des usagers-clients, de leur épanouissement et de leur satisfaction ».

*Note : Le processus Animation Culture Bibliothèque Musée est un processus partagé entre deux services de la structure :*

- Le service **MUSEE-BIBLIOTHEQUE**
- Le service **ANIMATION-CULTURE**

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Accueillir, orienter et informer les usagers-clients.
- Organiser les événements :
  - récurrents
  - exceptionnels
- Conserver, étudier, enrichir les collections et les rendre accessibles au public le plus large possible.
- Coordonner et animer le réseau des partenaires extérieurs. Développer de nouvelles actions culturelles.
- Mesurer la satisfaction des usagers-clients et faire évoluer les prestations pour répondre à leurs attentes tout en suscitant des intérêts nouveaux.
- Assurer la gestion de la régie.
- Elaborer le programme de la saison culturelle.
- Définir leurs besoins et attentes.

# Police

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre au quotidien la politique sécurité définie avec les élus en faisant respecter les règles et les lois sur l'ensemble du territoire municipal. Etre l'interface entre les usagers-clients et les services de la préfecture pour toute demande de documents officiels. Assurer aux habitants de Gray dans leur vie quotidienne un climat de sécurité conforme à leurs attentes ».

*Note : Le Pilote du processus de la Police Municipale exerce ses activités sous le contrôle judiciaire du Procureur de la République et sous le contrôle administratif du Préfet. Il rend compte sur le plan fonctionnel au Maire de Gray.*

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### **ACTIVITES DU PROCESSUS**

- Accueillir, orienter et informer les usagers-clients. Définir leurs besoins et leurs attentes, mesurer leur satisfaction.
- Faire respecter les règles et les lois sur l'ensemble du territoire municipal et gérer la régie d'état. Assurer la veille législative et réglementaire en particulier au niveau du code de déontologie.
- Gérer les dossiers de demande de séjour des ressortissants étrangers.
- Établir les dossiers de demande de carte d'identité, passeport, sortie du territoire. Assurer le lien avec la préfecture.
- Gérer et mettre en œuvre le contrat local de sécurité et la convention avec la gendarmerie.
- Enregistrer les déclarations de perte et gérer les objets trouvés.
- Assurer une présence lors des opérations funéraires.
- Gérer le recensement militaire.

# Sport

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la politique sportive définie avec les élus en accueillant en permanence dans les installations les utilisateurs, en concevant et mettant en œuvre ou en accompagnant des manifestations ponctuelles ou récurrentes, seul ou en partenariat avec les organisateurs, en assurant la gestion et la maintenance des équipements. L'ensemble de ces objectifs étant piloté de façon efficiente pour la satisfaction des parties intéressées ».

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Accueillir, orienter et informer les usagers-clients. Définir leurs besoins et leurs attentes. Mesurer leur niveau de satisfaction.
- Concevoir et mettre en œuvre dans le cadre de la politique contractuelle de la Ville des manifestations sportives en partenariat avec les usagers-clients et les organismes de tutelle.
- Gérer la programmation de l'utilisation des équipements par les utilisateurs.
- Gérer du point de vue maintenance hygiène et sécurité les équipements, en conformité avec la législation.
- Coordonner les relations et gérer les conventions avec les partenaires sportifs.
- Assurer la gestion de la régie.

# Action sociale

## FINALITE DU PROCESSUS

« Mettre en œuvre la politique sociale définie conjointement avec les élus, en évaluant de façon régulière les besoins sociaux du territoire, en élaborant et mettant en œuvre la stratégie correspondante, en instruisant les dossiers de demande d'aides à destination des usagers-clients en coordination avec le réseau des partenaires extérieurs ».

## IDENTIFICATION DES ACTIVITES DU PROCESSUS

### ACTIVITES DU PROCESSUS

- Accueillir, écouter, orienter et informer les usagers-clients.  
Mesurer leur satisfaction.
- Aide à la constitution des dossiers CMU et aides obligatoires.
- Evaluer les besoins sociaux sur l'ensemble du territoire et élaborer la stratégie correspondante.
- Traiter les dossiers de demande de R.S.A.
- Traiter les dossiers de demande d'aide sociale facultative.
- Traiter les dossiers d'aides légales obligatoires.
- Animer et coordonner l'action du réseau des partenaires extérieurs.
- Favoriser le maintien à domicile des personnes âgées.