

 BORDEAUX MÉTROPOLE	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	Délibération
	Séance publique du 27 novembre 2015	N° 2015-719

Convocation du 20 novembre 2015

Aujourd'hui vendredi 27 novembre 2015 à 09h30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Alain ANZIANI, Vice-président de Bordeaux Métropole.

ETAIENT PRESENTS :

M. Alain ANZIANI, M. Alain CAZABONNE, M. Christophe DUPRAT, Mme Virginie CALMELS, Mme Christine BOST, M. Michel LABARDIN, M. Patrick BOBET, M. Alain DAVID, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Patrick PUJOL, Mme Anne-Lise JACQUET, Mme Claude MELLIER, Mme Agnès VERSEPUY, M. Michel DUCHENE, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Michel HERITIE, M. Michel VERNEJOUL, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Alain TURBY, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Josiane ZAMBON, Mme Andréa KISS, M. Jean-Pierre TURON, M. Kévin SUBRENAT, Mme Véronique FERREIRA, M. Erick AOUIZERATE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, Mme Odile BLEIN, M. Jean-Jacques BONNIN, M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Marie-Christine BOUTHEAU, M. Nicolas BRUGERE, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Didier CAZABONNE, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, M. Jacques COLOMBIER, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis DAVID, M. Yohan DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Michèle DELAUNAY, M. Stéphan DELAUX, M. Arnaud DELLU, Mme Laurence DESSERTINE, Mme Michèle FAORO, M. Marik FETOUEH, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, M. Max GUICHARD, M. Jacques GUICHOUX, M. Jean-Pierre GUYOMARC'H, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, Mme Dominique IRIART, M. Bernard JUNCA, Mme Conchita LACUEY, Mme Anne-Marie LEMAIRE, M. Pierre LOTHAIRES, Mme Emilie MACERON-CAZENAVE, M. Eric MARTIN, M. Thierry MILLET, M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, M. Jacques PADIE, Mme Christine PEYRE, Mme Arielle PIAZZA, M. Michel POIGNONEC, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, Mme Karine ROUX-LABAT, M. Alain SILVESTRE, Mme Gladys THIEBAULT, M. Serge TOURNERIE, Mme Elisabeth TOUTON, Mme Marie-Hélène VILLANOVE, M. Noël MAMERE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

M. Alain JUPPE à M. Michel LABARDIN
M. Max COLES à M. Kévin SUBRENAT
Mme Emmanuelle AJON à Mme Michèle DELAUNAY
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE
Mme Anne BREZILLON à Mme Dominique IRIART
Mme Anne-Marie CAZALET à M. Didier CAZABONNE
Mme Solène CHAZAL à Mme Anne WALRYCK
Mme Brigitte COLLET à Mme Emmanuelle CUNY
M. Gérard DUBOS à M. Arnaud DELLU
M. Vincent FELTESSE à Mme Véronique FERREIRA
Mme Magali FRONZES à M. Yohan DAVID
M. Guillaume GARRIGUES à Mme Chantal CHABBAT
Mme Martine JARDINE à Mme Christine BOST
Mme Frédérique LAPLACE à M. Jacques BOUTEYRE
M. Bernard LE ROUX à Mme Michèle FAORO
Mme Zeineb LOUNICI à Mme Gladys THIEBAULT
M. Fabien ROBERT à M. Marik FETOUEH
Mme Anne-Marie TOURNEPICHE à Mme Béatrice DE FRANÇOIS
M. Thierry TRIJOULET à M. Alain ANZIANI

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Noël MAMERE à M. Clément ROSSIGNOL-PUECH à partir de 11h25
M. Jean-Jacques PUYOBRAU à M. Jean-Pierre TURON à partir de 11h10
M. Erick AOUIZERATE à M. Jean-Jacques BONNIN à partir de 11h40
Mme Maribel BERNARD à Mme Karine ROUX-LABAT à partir de 11h30
Mme Virginie CALMELS à M. Nicolas BRUGERE à partir de 11h30
M. Jean-Louis DAVID à M. Dominique ALCALA à partir de 10h45
M. Stephan DELAUX à M. Michel DUCHENE à partir de 11h45
Mme Conchita LACUEY à Mme Josiane ZAMBON à partir de 12h
M. Pierre LOTHAIRES à Mme Florence FORZY-RAFFARD à partir de 12h05
Mme Arielle PIAZZA à Mme Christine PEYRE à partir de 11h
Mme Marie RECALDE à Mme Andréa KISS à partir de 10h30
M. Alain SILVESTRE à M. Alain TURBY à partir de 12h10
Mme Marie-Hélène VILLANOVE à Mme Elisabeth TOUTON à partir de 11h30

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

M. COLOMBIER Jacques à partir de 11h40

LA SEANCE EST OUVERTE

 <p>BORDEAUX MÉTROPOLE</p>	<p>Conseil du 27 novembre 2015</p> <p>Pôle administration générale</p> <p>Direction des systèmes d'information</p>	<p>Délibération</p> <p>N° 2015-719</p>
--	--	--

**Création d'un centre d'appel communal et d'un groupe de résolution- Contrats passés avec l'UGAP -
Décision - Autorisation**

Monsieur Alain DAVID présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Le périmètre de gestion de Bordeaux Métropole s'élargit, au 1^{er} janvier 2016, aux 9 communes (dont Bordeaux) qui mutualisent leurs systèmes d'information et équipements informatiques.

Dans ce contexte d'évolution, il est nécessaire :

- d'adapter les dispositifs d'assistance utilisateurs existants à la ville de Bordeaux et Bordeaux Métropole pour prendre en compte le transfert de 2000 agents avec leurs équipements informatiques,
- d'étendre ce service aux agents des communes en mettant en œuvre un centre d'appel pour les 8 communes qui n'en disposent pas à l'instar de ce qui est en place actuellement à Bordeaux Métropole et à la Mairie de Bordeaux.

Ces centres d'appels et d'assistance ont vocation à prendre en charge les demandes et les incidents rencontrés par les utilisateurs (Mairies, Centres communaux d'action sociale, écoles, élus...) et d'en assurer le suivi jusqu'à sa résolution.

Les trois centres d'appel (Métropole, ville de Bordeaux et centre communal) seront fusionnés lors d'un appel d'offre global, envisagé à mi-2017, permettant de globaliser les prestations d'assistance.

Les centres d'appel peuvent agir :

- par téléphone, pour assister l'utilisateur dans des premiers gestes simples (exemple : manipulations bureautiques),

- par prise en main à distance du poste de travail, pour réaliser des actions plus techniques (exemple : paramétrage de l'ordinateur),
- par déclenchement d'une intervention de proximité, pour les opérations requérant la présence physique d'un agent métropolitain (exemple : dysfonctionnement matériel).

Pour prendre en compte la complexité technique liée aux déménagements et rapprochements d'équipes, ces centres d'appels pourront s'appuyer sur un "groupe d'expertise et de résolution" métropolitain maîtrisant l'architecture et la sécurité de l'interconnexion réseau entre la Métropole et les communes (exemple : cas d'un utilisateur en Pôle territorial qui travaille sur un logiciel localisé en commune et qui rencontre une difficulté pour imprimer en local).

Pour assurer ce service dès le 4 janvier 2016, il est nécessaire de se faire accompagner pour :

- constituer l'équipe du centre d'appel des communes. Cela consiste à faire l'inventaire des matériels et des services fournis dans chaque commune, à préparer la structure opérationnelle début janvier, puis à assurer la prise d'appel et la résolution d'incidents sur l'année 2016. Cette opération est estimée à 150 000€ en 2015 et 350 000€ en 2016, soit 500 000€. Les 350 000€ sont extrapolés des budgets annuels des centres d'appel Bordeaux Métropole et ville de Bordeaux.
- assurer le "groupe de résolution" résolvant les incidents liés à la complexité et la sécurité de l'architecture informatique mise en place. Cette prestation disparaîtra progressivement au fur et à mesure de la convergence des applications et infrastructures métropolitaines sur les années 2016 et 2017. Cette opération est estimée à 50 000€ sur 2015 et 260 000€ sur 2016, soit 310 000€.

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis adopter les termes de la délibération suivante :

Le Conseil de Bordeaux Métropole,

VU le code des marchés publics et notamment son article 9

ENTENDU le rapport de présentation

CONSIDERANT QUE les conditions pour contractualiser avec l'UGAP sur la création d'un centre d'appel des communes et d'un groupe de résolution sont réunies

DECIDE

Article 1 : Monsieur le Président est autorisé à signer avec l'UGAP les contrats relatifs à la création d'un centre d'appel des communes et d'un groupe de résolution

Article 2 : La dépense résultant de cette contractualisation sera imputée au budget principal sur les crédits des exercices concernés, au Chapitre 011, article 611, fonction 020.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 27 novembre 2015

REÇU EN PRÉFECTURE LE : 14 DÉCEMBRE 2015	Pour expédition conforme, par délégation, le Vice-président,
PUBLIÉ LE : 14 DÉCEMBRE 2015	Monsieur Alain DAVID