

	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	Délibération
	Séance publique du 22 décembre 2017	N° 2017-803

Convocation du 15 décembre 2017

Aujourd'hui vendredi 22 décembre 2017 à le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Alain JUPPE, Président de Bordeaux Métropole.

ETAIENT PRESENTS :

M. Alain JUPPE, M. Alain ANZIANI, M. Christophe DUPRAT, Mme Virginie CALMELS, Mme Christine BOST, M. Michel LABARDIN, M. Patrick BOBET, M. Jean-François EGRON, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Patrick PUJOL, Mme Anne-Lise JACQUET, Mme Claude MELLIER, M. Michel DUCHENE, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Michel VERNEJOUL, Mme Dominique IRIART, M. Max COLES, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Alain TURBY, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Josiane ZAMBON, M. Jean-Pierre TURON, M. Kévin SUBRENAT, Mme Véronique FERREIRA, Mme Emmanuelle AJON, Mme Cécile BARRIERE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, Mme Odile BLEIN, Mme Isabelle BOUDINEAU, M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Marie-Christine BOUTHEAU, Mme Anne BREZILLON, M. Nicolas BRUGERE, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, M. Didier CAZABONNE, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Solène CHAZAL, Mme Brigitte COLLET, M. Jacques COLOMBIER, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Michèle DELAUNAY, M. Stéphan DELAUX, M. Arnaud DELLU, Mme Laurence DESSERTINE, M. Gérard DUBOS, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, M. Marik FETOUH, M. Jean-Claude FEUGAS, M. Nicolas FLORIAN, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Jacques GUICHOUX, M. Jean-Pierre GUYOMARC'H, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, Mme Martine JARDINE, M. Franck JOANDET, Mme Anne-Marie LEMAIRE, M. Pierre LOTHAIRE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Eric MARTIN, 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 Gladys THIEBAULT, Mme Anne-Marie TOURNEPICHE, M. Serge TOURNERIE, Mme Elisabeth TOUTON, M. Thierry TRIJOLET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

Mme Agnès VERSEPUY à M. Max COLES
Mme Brigitte TERRAZA à M. Michel VERNEJOUL
M. Michel HERITIE à Mme Béatrice DE FRANÇOIS
Mme Andréa KISS à M. Thierry TRIJOLET
M. Erick AOUIZERATE à Mme Gladys THIEBAULT
M. Jean-Jacques BONNIN à Mme Chantal CHABBAT
Mme Anne-Marie CAZALET à M. Nicolas FLORIAN
M. Yohan DAVID à Mme Nathalie DELATTRE
Mme Magali FRONZES à M. Benoît RAUTUREAU
M. Bernard JUNCA à M. Patrick BOBET
Mme Conchita LACUEY à M. Jean-Jacques PUYOBRAU
M. Bernard LE ROUX à M. Alain ANZIANI
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à M. Guillaume GARRIGUES
M. Thierry MILLET à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF
Mme Karine ROUX-LABAT à M. Daniel HICKEL
M. Alain SILVESTRE à Mme Cécile BARRIERE

EXCUSE(S) :

Monsieur Fabien ROBERT.

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

Mme BOST à M. GUICHOUX jusqu'à 11h00
M. RAYNAL à M. MARTIN jusqu'à 10h30
M. PUJOL à Mme FORZY-RAFFARD à partir de 12h10
Mme JACQUET à M. ALCALA à partir de 11h20
M. DUCHENE à Mme WALRYCK à partir de 12h05
Mme FERREIRA à M. FELTESSE jusqu'à 11h20
M. TURBY à M. SUBRENAT jusqu'à 11h00
M. BOURROUILH-PAREGE à Mme BOUDINEAU à partir de 12h05
M. BRUGERE à Mme CUNY à partir de 12h00
Mme CUNY à Mme COLLET jusqu'à 10h00
M. FELTESSE à Mme FERREIRA à partir de 12h00
Mme JARDINE à M. DELLU à partir de 12h00
Mme LEMAIRE à Mme VILLANOVE à partir de 12h10
Mme PIAZZA à M. FRAILE MARTIN à partir de 12h00
M. POIGNONEC à Mme LOUNICI à partir de 12h10
Mme TOURNEPICHE à M. TOURNERIE à partir de 11h00
Mme TOUTON à Mme CHAZAL à partir de 12h00

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

M. COLOMBIER part à 11h50

LA SEANCE EST OUVERTE

	Conseil du 22 décembre 2017	Délibération
	Direction générale RH et administration générale Direction pilotage emploi et dialogue social	N° 2017-803

Evolution de l'organisation de la Direction générale du numérique et des systèmes d'information - Décision - Autorisation

Monsieur Jean-François EGRON présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Au 1^{er} janvier 2018, 14 collectivités auront mutualisé le domaine du numérique et des systèmes d'information au sein du service commun que constitue la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI). Ce domaine est à ce jour le plus mutualisé de la Métropole et trois communes ont déjà fait connaître leur souhait de mutualiser leurs compétences numériques lors du cycle 4. Cette dynamique témoigne de la volonté des communes et de la Métropole de co-construire et de développer ensemble une politique numérique plaçant les enjeux de la transformation digitale et son potentiel d'efficience au cœur de leurs organisations et en soutien de leurs politiques publiques.

[L'année 2017, une année de construction et de consolidation](#)

Pour ce service commun, les premiers mois de la mutualisation se sont traduits par la mise en place des différents chantiers nécessaires à cette grande transformation, pour assurer la continuité du service public et la poursuite des projets engagés dans chacune des collectivités.

Au-delà des déménagements à assurer, la DGNSI a engagé à la fois des actions de rénovation, de convergence applicative et de sécurisation des systèmes d'information hétérogènes hérités des communes et de la Métropole. Elle a conduit plus de 300 projets, initié la construction du plan de continuité d'activité répondant aux nouvelles obligations réglementaires en matière de sécurité s'appuyant sur la mise en place d'un nouveau centre de traitement sur Bouliac. Les domaines du transport, de l'eau et de l'assainissement mais aussi tous les systèmes de gestion sont concernés.

Dans ce cadre, il a été proposé un plan pluriannuel d'investissement visant notamment à diminuer de 60%, d'ici 2020, le nombre d'applications évalué à plus de 1 000 aujourd'hui sur le périmètre actuel (cycles 1 et 2).

Ce plan intègre aussi le changement des équipements et des logiciels obsolètes ou non maintenus, mais aussi l'accélération du plan d'aménagement numérique du territoire pour répondre à l'objectif d'accélération souhaité par les élus de 100 % des logements adressables en 2020.

Il prend également en compte la nécessité de conduire l'accompagnement au changement nécessaire aux projets, la communication et la formation des agents, métropolitains ou communaux, aux nouveaux outils et services associés.

Un service commun qui s'inscrit dans une dynamique d'évolution continue

Ce service commun est en évolution régulière liée à la nature même du mécanisme de mutualisation qui permet chaque année à de nouvelles communes de rejoindre ce domaine, aux enjeux de la sécurité mais aussi à la place croissante du numérique qui amène les usagers, les communes et la Métropole à attendre le développement de nouveaux services.

L'année 2018, une année nécessaire de structuration et de stabilisation pour la DGNSI au regard des volumes d'activité à gérer

Pour 2017, la DGNSI a déjà analysé près de 800 demandes de projets issues des communes ou des services de la Métropole. Son centre d'appel a reçu plus de 70 000 sollicitations sur l'année, a géré plus de 35 000 incidents et a coordonné près de 15 000 interventions sur 800 bâtiments répartis sur l'ensemble du territoire.

Les plans d'informatisation des écoles souhaités par les maires a, en outre, nécessité la mise en place de plus de 1 100 équipements informatiques en 2016 et 1 000 à l'été 2017, faisant évoluer le parc à gérer de 34 %, portant ce parc à 5 585.

Pour accompagner ce mouvement, ce sont de nouveaux marchés qu'il convient de lancer tout en travaillant sur la rationalisation et la sécurisation des 1 000 marchés et contrats transférés.

Sur le plan financier, ce sont déjà plus de 5 500 factures qui ont été mandatées, soit près du double de l'an passé à la même époque.

Pour absorber la charge de travail administrative réelle, le renfort permanent de 3 agents de catégorie A et de 6 agents de catégorie C a été nécessaire, mettant en exergue la nécessité de renforcer les effectifs administratifs, de façon structurelle et non conjoncturelle.

L'insuffisance des effectifs administratifs dès la création du service commun s'explique par le fait que les directions des systèmes d'information des communes étaient nativement faiblement dotées en personnels administratifs car gérées de façon centralisée contrairement au contexte déconcentré en place au sein de la Métropole.

Une organisation à structurer et à renforcer

Depuis la mise en place de la DGNSI, plusieurs cadres occupent deux, voire trois fonctions, ce qui, sur la durée, représente un facteur de risque humain, technique et juridique croissant qu'il est nécessaire de traiter.

Dans ce contexte, afin de faire face, nous proposons aujourd'hui de structurer et de renforcer l'organisation de plusieurs directions de la DGNSI, à savoir la Direction de l'assistance et de l'offre de service, la Direction d'appui administratif et financier, la Direction de la transformation numérique et dans, une moindre mesure, la Direction de la production et des infrastructures.

Ces postes sont compensés par la mobilisation des charges de structures initialement versées par les communes ayant mutualisé le numérique augmentées de celles liées à l'évolution du niveau de service.

Direction d'Appui, Administrative et Financière

Aujourd'hui, la Direction d'appui administrative et financière est composée de 22 postes permanents.-

Au regard de la charge de travail d'intégration des communes et le contexte de déconcentration en place à la Métropole dans les domaines des marchés, des finances et des ressources humaines, l'inadéquation des moyens a été rapidement constatée entre le nombre d'agents issus des Directions des systèmes d'information des communes, qui ont constitué la Direction d'appui administrative et financière à son démarrage, et la réalité des besoins.

Aussi, afin de faire face au volume d'activités, 7 agents sur emplois non permanents sont venus en renfort de façon permanente depuis mi 2016.

Afin de sécuriser les processus administratifs, nous proposons de restructurer l'organisation de la direction et de renforcer les effectifs administratifs nécessaires compte tenu de l'aspect structurel et non conjoncturel du déficit constaté et des charges de structure mobilisables pour cela.

La direction est organisée actuellement en deux services :

- Le service ressources humaines, assemblées et contrôle de gestion
- Le service finances, commande publique et juridique.

Il est proposé de restructurer la direction en deux services comme suit :

- Le service ressources humaines, juridique et administration générale
- Le service finances et commande publique.

1 - LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES, ASSEMBLÉES ET CONTRÔLE DE GESTION DEVIENT LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES, JURIDIQUE ET ADMINISTRATION GÉNÉRALE – CRÉATION D'UN POSTE DE CATÉGORIE A ADMINISTRATIF

Le service ressources humaines et contrôle de gestion est actuellement composé de **5 postes permanents** comme suit :

- 1 poste de chef de service – Catégorie A
- 1 poste d'assistant de gestion des ressources humaines – Catégorie C
- 2 postes d'assistants de direction – Catégorie C
- 1 poste d'assistant administratif – Catégorie C

Ce service assure également plusieurs missions :

- **Ressources humaines en lien avec le réseau métier RH,**
 - La gestion de la vie administrative des 264 postes permanents, en liaison avec la Direction des ressources humaines (DRH) : éléments variables, recrutement, absences, évolution de carrière, mobilité, évaluations annuelles...
 - Le suivi des effectifs en lien avec la gestion prévisionnelle des emplois, des effectifs et des compétences (GPEEC),
 - La gestion de la formation des agents,
 - La supervision des RSE et des risques professionnels au travail,
- **Administration générale**
 - Le suivi des assemblées,
 - La gestion des délibérations pour l'ensemble de la direction générale, dans un souci de clarification et de simplification du processus interne,
 - Les questions liées aux locaux et à la logistique,
- **Communication en lien avec la Direction de la transformation numérique**
 - L'organisation des séminaires internes à la DGNSI
 - La communication événementielle
 - La communication de crise en lien avec la direction de la transformation numérique,
- **Contrôle de gestion en lien avec la Direction de la transformation numérique**
 - Le contrôle de gestion des coûts de la DGNSI,
 - L'accompagnement des services dans la rédaction des conventions (partenariats, co-financement, etc....)
 - Le suivi de l'évolution en termes financiers de l'ensemble des contrats d'engagement mis en place avec les communes

Pour une meilleure efficacité des directions transverses, il est proposé de concentrer les missions de ce service sur les missions ressources humaines, affaires juridiques et administration générale, et de rattacher les missions de communication projet, accompagnement au changement et contrôle de gestion à la Direction de la transformation numérique.

Dans ces conditions le poste actuel de chef de service est transféré à Direction de la transformation numérique et il convient de créer un poste de chef de service de catégorie A en charge des ressources humaines et de l'administration générale.

Le nouveau Service ressources humaines, juridique et administration générale sera ainsi composé comme suit :

- 1 poste de chef de service de catégorie A, (création de poste)
- 1 poste d'assistant de gestion des ressources humaines – Catégorie C
- 2 postes d'assistants de direction – Catégorie C
- 1 poste d'assistant administratif – Catégorie C

Le développement d'un service à part entière chargé de ces missions permettra de mieux prendre en charge et gérer l'ensemble des agents de la direction générale, de faciliter l'intégration des nouveaux agents qu'ils soient issus des futurs cycles de mutualisation ou de mobilités et d'accompagner le mouvement de déconcentration de la fonction RH au sein des directions générales : gestion des temps, recrutements, formation, évaluations, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences ...

Le service aura également pour mission d'assurer, en lien avec la Direction des affaires juridiques, la prise en compte par les services des évolutions juridiques constantes liées aux domaines du numérique, de l'informatique et de la protection des données et des personnes, à l'échelle nationale et internationale.

Enfin, il aura en charge la gestion des délibérations présentées par la DGNSI aux assemblées de Bordeaux Métropole et des différentes communes ayant mutualisé ce domaine.

2 – LE SERVICE FINANCES ET COMMANDE PUBLIQUE – CRÉATION D'UN POSTE DE CATÉGORIE A ET D'UN POSTE DE CATÉGORIE C, ADMINISTRATIFS

Ce service est actuellement sous la responsabilité d'un chef de service qui est aussi directeur adjoint. Il est organisé autour de deux centres :

- **Un centre commande publique** composé de 6 postes permanents, l'animation du centre est assurée par le chef de service qui est aussi directeur adjoint,
- **Un centre finances** composé de 1 poste de chef de centre de catégorie A et de 8 postes de gestionnaires comptable de catégorie C.

Comme indiqué, face à la charge de travail, une équipe de 5 à 7 agents non permanents est venue renforcer depuis le premier trimestre 2016 les effectifs permanents.

Parallèlement un travail important a été engagé, et va se poursuivre, pour stabiliser et simplifier les processus de travail et également pour réduire progressivement le nombre de marchés et de traitements comptables, à périmètre de service équivalent voire supérieur.

Nous proposons de ne pas remettre en question l'organisation en deux centres mais plutôt de la structurer et de la conforter pour lui permettre de faire face au départ progressif des agents contractuels en renfort.

La confortation des effectifs, par la création d'un poste de chef du centre commande publique et la création d'un poste de catégorie C en comptabilité, doit permettre de répondre aux volumes administratifs actuellement gérés par la DGNSI à ce stade du processus de mutualisation et du périmètre géré.

Le service conserve donc 2 centres :

- **Un centre finances qui couvre les missions suivantes :**

- La réalisation des engagements comptables et des bons de commandes de l'ensemble des directions,
- La liquidation des factures,
- Le suivi administratif et comptable des subventions, participations, et cotisations diverses,
- La préparation et le suivi d'exécution du budget.

Il est proposé de structurer l'organisation du centre en deux unités couvrant l'ensemble des activités de la DGNSI :

- Une unité fonctionnelle « programmes »,

— Une unité fonctionnelle « infrastructures et proximité »,

Chaque unité sera animée par un comptable expérimenté, chargé de la gestion du plan de charge, du suivi d'activité, du conseil spécifique sur les dossiers particuliers et de l'interface avec les directions opérationnelles concernées.

L'encadrement et l'animation de l'ensemble des agents du centre, la préparation budgétaire et le suivi de l'exécution demeurent de la responsabilité directe du chef de centre.

Cette structuration nécessite la création d'un poste d'agent comptable responsable de la coordination et animation de l'unité « infrastructures et proximité » et l'évolution d'un poste d'agent comptable en responsable d'unité pour les directions liées à l'unité « programmes ».

En outre, l'activité de suivi et de contrôle de la téléphonie et de l'édition sera prise en charge par le centre contrôle de gestion transféré au sein de la Direction de la transformation numérique.

Le centre sera donc composé de **10 postes permanents** :

- 1 chef de centre - catégorie A,
- 1 responsable de l'unité « Infrastructures proximité » - catégorie C (création de poste),
- 1 responsable de l'unité « Programmes » - catégorie C (évolution d'un poste),
- 7 gestionnaires comptables – catégorie C,

• **Un centre commande publique qui couvre les missions suivantes :**

- La gestion d'un portefeuille d'environ 1 000 marchés et contrats hérités.

En 2016, 297 nouveaux marchés ont été notifiés.

En 2017, 23 procédures formalisées ont été réalisées ou sont planifiées, 432 actes réalisés ou planifiés,

- La planification des marchés (anticipation, renouvellement, etc....)
- L'organisation et la mise en œuvre des procédures : de l'analyse du besoin à la notification,
- Le conseil et l'accompagnement de différents chefs de projets.

Ce centre est au cœur des enjeux de convergence et de sécurité juridique.

Il est actuellement sous la responsabilité hiérarchique directe du chef de service qui s'appuie au quotidien pour l'animation et le management du centre sur un des agents en charge de la commande publique (catégorie A). Afin d'absorber la charge de travail tout en sécurisant les procédures au regard des enjeux, mais aussi afin de pérenniser et valoriser les missions assumées actuellement par un agent du centre, nous proposons la création d'un poste de chef de centre de catégorie A et le recrutement d'un nouvel agent de catégorie A, chargé de commande publique.

Ce centre sera composé ainsi composé de **6 postes permanents** :

- 1 poste de chef de centre - catégorie A (création de poste)
- 2 postes de chargés de commande publique - catégorie A

—2 postes de chargés de commande publique – catégorie B

—1 poste d'assistant juridique et commande publique - catégorie C

Direction de la transformation numérique

La Direction de la transformation numérique assure un rôle transverse à la Direction générale, elle porte la vision globale déclinée dans les schémas numériques communaux et métropolitains, la définition des socles technologiques et des offres de services. Elle accompagne la mise en place des processus, des méthodes et de la qualité propres à la direction générale. Par ailleurs, elle assure la responsabilité de la sécurité de l'information et la maîtrise des risques sur les systèmes d'information métropolitains et communaux.

Cette direction est actuellement organisée autour de deux services ; le service urbanisation, architecture et sécurité et le service gouvernance et accompagnement.

Dans un souci de cohérence des missions nous proposons de consolider cette direction en lui rattachant le « Service environnement et postes de travail aujourd'hui à la Direction de l'assistance et de l'offre de service, ainsi que les activités de communication et de contrôle de gestion positionnées actuellement à la DAAF (Direction d'appui administrative et financière).

Ce regroupement s'inscrit dans une dynamique de travail déjà forte entre ces équipes.

Cette direction consolidée s'articulera autour de 4 services :

- Service urbanisation, architecture et sécurité
- Service gouvernance et contrôle de gestion
- Service usages et environnement de travail
- Service accompagnement et communication

Cette direction est actuellement dirigée par l'adjoint en charge de la stratégie et des systèmes d'information qui cumulait ses fonctions d'adjoint à la directrice générale, de directeur de la transformation, de responsable de la sécurité des systèmes d'information et d'officier de sécurité de Bordeaux Métropole.

CREATION D'UN POSTE DE CATEGORIE A, INGENIEUR

Aussi, compte tenu de la charge de ce nouvel ensemble, il est proposé de créer un poste de directeur (Catégorie A) pour en assurer l'animation à part entière tout en conservant le rattachement de cette direction à l'adjoint.

Au regard de la spécificité de ce poste et des connaissances nécessaires attendues sur celui-ci, l'administration envisage sur le fondement de l'article 3-3 alinéa 2 de la loi du 26 janvier 1984 de pouvoir recourir à des agents non-titulaires.

En application de la délibération 2006/0828 du 28 novembre 2006 relative à la rémunération des agents non titulaires et de la délibération 2015/824 du 18 décembre 2015 relative au régime indemnitaire, les rémunérations pourront être fixées en référence à la grille indiciaire du cadre d'emplois des ingénieurs ainsi qu'au régime indemnitaire correspondant, soit une rémunération annuelle brute comprise entre 30892 € (1^{er} échelon du grade d'ingénieur) et 71 609 € (Echelon spécial HA3 du grade d'ingénieur hors classe).

A ces montants, il conviendra d'ajouter les sommes brutes annuelles de 19,44 € mensuels au titre de la prime de transport et de 850,68 € au titre de la prime de vacances et de fin d'année versée en deux fois.

1- LE SERVICE URBANISATION, ARCHITECTURE ET SÉCURITÉ

Il est proposé de ne pas faire évoluer ce service dans sa structuration mais seulement de transférer le poste de « responsable de la sécurité des systèmes d'information adjoint » jusque-là rattaché à l'adjoint au directeur général en charge de la stratégie et des systèmes d'intervention. Le chef de service sera aussi adjoint au directeur.

2- LE SERVICE GOUVERNANCE ET CONTRÔLE DE GESTION

TRANSFORMATION D'UN POSTE DE CATÉGORIE A INGÉNIEUR

Ce service consolide les activités assurées aujourd'hui par le service gouvernance et accompagnement auxquelles viennent s'ajouter les activités de contrôle de gestion.

Les activités en matière d'accompagnement du changement actuellement portées par le service seront déplacées au sein du service communication et accompagnement, permettant ainsi de consolider les équipes et moyens pour plus d'efficacité.

Actuellement sous la responsabilité d'un chef de service dont une part d'activité importante est consacrée à la conduite opérationnelle de projets, il est proposé que l'équipe soit renforcée d'un chef de projet schémas numériques communaux (catégorie A) par la transformation du poste de chargé des marchés publics. Ce dernier pourra assurer la reprise des missions actuellement portées en direct par le chef de service tels que l'animation et le suivi des schémas directeurs de communes, la préparation et l'organisation des comités numériques communaux des 14 communes ayant déjà mutualisé.

Compte tenu de la spécificité de ce poste et des connaissances nécessaires attendues, l'administration envisage sur le fondement de l'article 3-3 alinéa 2 de la loi du 26 janvier 1984 de pouvoir recourir à un agent non-titulaire.

En application de la délibération 2006/0828 du 28 novembre 2006 relative à la rémunération des agents non titulaires et de la délibération 2015/824 du 18 décembre 2015 relative au régime indemnitaire, les rémunérations pourront être fixées en référence à la grille indiciaire du cadre d'emplois des ingénieurs ainsi qu'au régime indemnitaire correspondant, soit une rémunération annuelle brute comprise entre 30 892 € (1^{er} échelon du grade d'ingénieur) et 60 699 € (8^{ème} échelon du grade d'ingénieur principal) ou du cadre d'emplois des attachés ainsi qu'au régime indemnitaire correspondant, soit une rémunération annuelle brute comprise entre 29 584 € (1^{er} échelon du grade d'attaché) et 54 406 € (9^{ème} échelon du grade d'attaché principal).

A ces montants, il conviendra d'ajouter les sommes brutes annuelles de 19,44 € mensuels au titre de la prime de transport et de 850,68 € au titre de la prime de vacances et de fin d'année versée en deux fois.

Ce service est composé de deux centres :

- **Centre gouvernance**

Qui aura pour missions principales :

- Organiser et animer la gouvernance et le lien avec les communes, la tenue des comités numériques communaux et des comités thématiques, la préparation des revues de contrats d'engagement notamment,
- Assurer le suivi et la consolidation du portefeuille des projets des communes et de la Métropole, la gestion des risques et des points d'attention,
- Suivre et produire les indicateurs de niveau de service et de pilotage,
- Piloter, animer et assurer la cohérence globale de la construction et du suivi des schémas numériques,

- Définir l'offre de service de la DGNSI et animer son évolution continue pour répondre aux attentes,
- Intervenir en accompagnement méthodologique (qualité, méthodes, ...) pour favoriser l'efficacité et l'évolution des modes de fonctionnement,
- Assurer le pilotage et l'animation des outils transverses de pilotage et de gestion de la DGNSI,

Ce centre sera composé de **6 postes permanents**. La fonction de chef de centre sera assurée par le chef de service.

- 1 poste de chef de service – catégorie A
- 2 postes de directeurs de projets – catégorie A
- 1 poste de consultant – catégorie A
- 2 postes de chefs de projet – catégorie A

• Centre contrôle de gestion – Création d'un poste de catégorie A et d'un poste de catégorie C

Ce centre regroupe les missions liées au pilotage et au suivi des contrats d'engagement, des conventions et des coûts de nos services et notamment :

- Animer la maîtrise des coûts des systèmes d'information et des projets. Dans ce cadre, suivre les coûts de l'offre de service de la DGNSI, réaliser ponctuellement des études d'opportunité sur le volet financier et accompagner les chefs de projet dans la conduite de leurs évaluations financières,
- Porter la négociation des futurs cycles de mutualisation et en assurer le suivi financier (évolutions de niveaux de services, gains, ...) sur le volet numérique en lien avec la mission contractualisation,
- Accompagner les services de la DGNSI dans la rédaction des volets financiers des conventions (partenariats, prestations de services, mise à disposition, ...),
- Définir et animer des stratégies d'achats spécifiques au domaine du numérique afin de dégager des gains d'efficacité,
- Participer à la conception d'indicateurs et d'outils de pilotage pour l'ensemble de la DGNSI en lien avec le centre gouvernance et pilotage.

Ce centre aura aussi la charge du suivi des services consommés notamment en matière de téléphonie et d'impression en lien la DAAF, la Direction de l'assistance et de l'offre de service et la Direction des infrastructures et de la production afin d'en garantir l'efficacité.

Ce centre sera donc composé de **2 postes permanents** :

- 1 chef de centre - catégorie A (création)
- 1 agent administratif contrôle de gestion - catégorie C (création)

3- LE SERVICE ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT ET COMMUNICATION

Ce service consolide les activités de communication précédemment réparties au sein de plusieurs services : le service gouvernance et accompagnement et le service RH et contrôle de gestion.

Le regroupement des équipes, travaillant déjà ensemble, au sein de ce service favorisera la mise en place d'une politique d'accompagnement et de communication efficace, cohérente et mieux adaptée au nombre de projets conduits par les différentes directions de la DGNSI, facilitant la mise à disposition de l'information en interne et en externe au service de la réussite des projets.

Ce service interviendra de façon transverse comme centre d'expertise permettant d'homogénéiser et diffuser les meilleures pratiques.

Ce service aura pour principales missions :

- La définition de nos stratégies globales de communication, d'information et des outils associés en lien avec les équipes de communication interne et externe de Bordeaux Métropole,
- La communication interne au sein de la Direction générale en lien avec le réseau métier : partage des informations projets, animation des temps forts réguliers, animation continue de nos sites et réseaux sociaux, l'accueil des nouveaux arrivants, ...
- La communication de crise en lien avec l'ensemble de la Direction de la transformation numérique et notamment le service urbanisation architecture et sécurité,
- La définition et l'animation de stratégies d'accompagnement au sein des projets avec la définition d'outils à destination des chefs de projets afin d'en garantir la mise en place systématique dans les projets,
- L'animation et la coordination des actions de communication externe et les relations avec des partenaires extérieurs.

Il est proposé de placer ce service sous la responsabilité d'un chef de service (catégorie A), issu de la direction administrative et financière (transfert du poste de chef de service ressources humaines et contrôle de gestion). Le responsable assurera les missions de communication transverse au niveau de la direction générale dans les domaines internes, externes, de crise et de projets pour les communes. Il sera placé sous la responsabilité fonctionnelle directe de la Directrice générale.

Ce service sera composé de **5 postes permanents** :

- 1 poste de chef de service - catégorie A
- 1 poste de chef de projets - catégorie A
- 1 poste d'agent création graphique et communication - catégorie B
- 1 poste de chargé d'accompagnement et de formation - catégorie C
- 1 poste d'Assistant technique et administratif

4- LE SERVICE USAGES ET ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Il est proposé de rattacher ce service 'environnement et poste de travail', actuellement rattaché à la 'Direction de l'assistance et de l'offre de service', à la Direction de la transformation numérique sans en changer ni les missions ni les effectifs.

Comme évoqué précédemment, cette évolution s'inscrit dans le cadre de l'optimisation de nos modes de fonctionnement, que ce soit en matière de conception des futurs environnements de travail au sein de l'offre de service mais aussi en termes d'accompagnement au changement et de développement des usages portés par ces nouveaux environnements de travail numérique. Elle favorisera aussi la proximité avec les équipes en charge de l'accompagnement au changement, indispensable aux déploiements des nouveaux usages et leur sécurisation.

Ce service conserve sa structuration actuelle avec 5 agents :

- 1 poste de chef de service - catégorie A
- 1 poste de chef de projets usages - catégorie A
- 1 poste de technicien responsable de projet - catégorie B
- 2 postes de gestionnaires de dossiers – catégorie C

La Direction de l'assistance et de l'offre de service

La Direction de l'assistance et de l'offre de service a en charge le déploiement et la maintenance des équipements du parc informatique et de téléphonie mobile des différentes parties prenantes : plus de 10 000 postes de travail fixes, 3 200 équipements portables et 4 600 équipements interactifs dans les écoles.

Elle gère et pilote aussi les centres d'appel en charge de la gestion des demandes et du suivi des incidents pour les différents utilisateurs qu'ils soient agents, élus, enseignants et personnels des écoles ou usagers des services numériques.

Elle gère l'environnement bureautique et des postes de travail et accompagne la transformation associée comme la convergence des 30 suites bureautiques historiques vers une seule et même configuration.

Enfin, elle met en œuvre les processus transverses, l'outillage et les référentiels nécessaires à ses missions.

Cette direction est aujourd'hui organisée autour de trois services :

- Service centre d'appels,
- Service proximité et pilotage,
- Service environnements et postes de travail.

Nous proposons de faire évoluer les missions de cette direction en recentrant son action sur trois missions principales effectuées pour la Métropole et chacune des communes :

- Le pilotage des centres d'appels gérant les incidents et les demandes,
- L'animation des équipes d'assistance de proximité,
- La coordination des interventions en proximité auprès des services communaux et métropolitains.

1 - LE SERVICE ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL EST RATTACHÉ À LA DIRECTION DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Compte tenu de la nature des projets que conduit le service environnement de travail sur le développement de nouveaux usages numériques pour les agents et l'accompagnement au changement nécessaire à leur appropriation, il est proposé de rattacher le "service environnements et postes de travail" à la Direction de la transformation numérique sans en changer ni les missions ni les effectifs.

Ce regroupement s'inscrit dans le cadre de l'optimisation des modes de fonctionnement des services communaux et métropolitains, que ce soit en matière de développement des usages collaboratifs, d'accompagnement au changement ou d'évolution de l'offre de service proposée.

Cette modification favorisera le fonctionnement des équipes et optimisera les moyens pour plus d'efficacité.

Il permettra également de favoriser la proximité avec les équipes en charge de l'accompagnement au changement indispensable aux déploiements des nouveaux usages et leur sécurisation.

Ces ajustements de l'organisation s'opèrent sans évolution quantitative des effectifs.

2 - LE SERVICE CENTRE D'APPEL ÉVOLUE EN SERVICE CENTRE D'APPEL ET PILOTAGE – TRANSFORMATION D'UN POSTE DE CATÉGORIE B (TECHNICIEN) EN CATÉGORIE A (INGÉNIEUR)

Le centre d'appel reçoit plus de 70 000 sollicitations par an, gère plus de 35 000 incidents et coordonne près de 15 000 interventions sur le territoire. C'est le point d'entrée téléphonique de la DGNSI et son fonctionnement optimal est essentiel pour délivrer la qualité de service attendue par les élus et les agents de la Métropole et des communes faisant appel à lui.

Aujourd'hui, nous avons 3 centres d'appel : le centre d'appel historique de la Ville de Bordeaux, celui de Bordeaux Métropole et celui, nouvellement mis en place, gérant l'ensemble des communes mutualisées destiné à accueillir l'ensemble de ces 3 centres.

La réorganisation proposée vise à optimiser l'organisation du service (dorénavant renommé « service pilotage et centre d'appel ») en y transférant les ressources ainsi que les missions de l'ancien centre « appui et coordination ».

Dans ce contexte, le poste de coordinateur centre d'appel (Catégorie B), sera transformé en un poste de chef de projet (Catégorie A). Ce chef de projet sera notamment en charge du vaste projet de convergence des 3 centres d'appels actuels vers un centre d'appel unique. Il aura aussi en charge le pilotage des prestataires de service, l'élaboration et le suivi des tableaux de bord, des contrats et le contrôle qualité visant le respect des niveaux de service attendus par la DGNSI dans le cadre des contrats d'engagement avec les communes.

Compte tenu de la spécificité de ce poste et des connaissances nécessaires attendues sur ces postes, l'administration envisage sur le fondement de l'article 3-3 alinéa 2 de la loi du 26 janvier 1984 de pouvoir recourir à des agents non-titulaires.

En application de la délibération 2006/0828 du 28 novembre 2006 relative à la rémunération des agents non titulaires et de la délibération 2015/824 du 18 décembre 2015 relative au régime indemnitaire, les rémunérations pourront être fixées en référence à la grille indiciaire du cadre d'emplois des ingénieurs ainsi qu'au régime indemnitaire correspondant, soit une rémunération annuelle brute comprise entre 30 892 € (1^{er} échelon du grade d'ingénieur) et 60 699 € (8^{ème} échelon du grade d'ingénieur principal).

A ces montants, il conviendra d'ajouter les sommes brutes annuelles de 19,44 € mensuels au titre de la prime de transport et de 850,68 € au titre de la prime de vacances et de fin d'année versée en deux fois.

Le nouveau service ainsi constitué est donc issu du regroupement du Service centre d'appel et de l'actuel Centre appui et coordination.

Ses principales missions seront :

- Le pilotage du centre d'appels de la Métropole et des communes,
- La préparation des marchés et le suivi des engagements de service,
- La coordination des interventions,
- Le suivi des demandes et des incidents,
- L'optimisation des processus métiers et suivi de la qualité de service,
- Le conseil et l'accompagnement des élus et des "VIP" en cas d'incident et sur leurs demandes,
- La mise à jour et le contrôle qualité de la base de gestion des parcs matériels et logiciels de chaque entité communale et métropolitaine,
- L'élaboration des tableaux de bord pour les villes et la direction générale.

Le service sera composé de **10 postes permanents et de deux centres**

- 1 poste de chef de service (également directeur adjoint) – catégorie A (Ingénieur)

- 1 poste de chef de projet en charge de l'appui et de la coordination des interventions - catégorie A, Ingénieur
- 1 poste de chef de projet en charge de la convergence des centres d'appels et leur suivi (transformation d'un poste de catégorie B « Coordinateur centre appel ») en catégorie A,
- 3 postes de techniciens chargés de projet - catégorie B,
- 4 postes d'adjoints techniques - catégorie C.

Ce service sera composé de deux centres :

- **Centre appui et coordination**

Le centre appui et coordination aura pour mission le pilotage du centre d'assistance numérique, la qualification des demandes, la coordination des interventions avec les autres services et directions ainsi que la gestion des « VIP ».

Ce centre sera composé de 6 postes permanents :

- 1 poste de chef de centre - catégorie A, Ingénieur
- 1 poste de chef de projet en charge de la convergence des centres d'appels et de leur suivi (transformation d'un poste de catégorie B « Coordinateur centre appel ») en catégorie A,
- 2 postes de techniciens chargés de projet - catégorie B,
- 2 postes d'adjoints techniques - catégorie C.

- **Centre gestion des configurations**

Le centre gestion des configurations sera quant à lui chargé de la relation avec la logistique et la gestion des stocks et assurera le suivi et la gestion de l'affectation des équipements.

Ce centre sera composé de 3 postes permanents et sera piloté en direct par le chef de service :

- 1 poste de technicien chargé de projet - catégorie B,
- 2 postes d'adjoints techniques - catégorie C.

3 – LE SERVICE PROXIMITÉ ET PILOTAGE ÉVOLUE EN SERVICE PROXIMITÉ – TRANSFORMATION D'UN POSTE DE CATÉGORIE B (TECHNICIEN) EN CATÉGORIE A (INGÉNIEUR)

Ce service est actuellement sous la responsabilité d'un chef de service, organisé en trois centres :

- Centre d'appui et de coordination
- Centre proximité numérique Bordeaux, sud et Métropole
- Centre proximité numérique ouest et rive Droite

Les centres de proximité numérique regroupent les équipes qui interviennent en proximité auprès des communes et des services de la Métropole. Dans le cadre de leur mission, ils assurent des interventions de conseil et d'assistance de premier niveau auprès des agents ou des élus.

Afin d'optimiser leur intervention sur le territoire, nous proposons de réorganiser le service en deux centres en déplaçant, comme nous venons de le voir, le centre d'appui et de coordination vers le nouveau « Service

pilotage et centre d'appel » mais aussi en rééquilibrant les territoires d'intervention des deux centres sans faire évoluer à ce stade les effectifs globaux.

Ainsi, la nouvelle organisation du service s'articulera sous la responsabilité d'un chef de service – catégorie A autour de deux centres

- **Centre proximité numérique Bordeaux et Métropole**

Ce centre sera composé de **6 postes permanents** :

- 1 poste de chef de centre - catégorie A (transformation d'un poste de chef du centre proximité numérique ouest et rive droite – Catégorie B)
- 3 postes de techniciens chargés de projet - catégorie B,
- 2 postes d'agents techniques - catégorie C,

- **Centre proximité numérique Ouest, Sud et Rive Droite**

Ce centre sera composé de **9 postes permanents** :

- 1 poste de chef de centre – catégorie B
- 2 postes de techniciens chargés de projet - catégorie B,
- 6 postes d'agents techniques - catégorie C.

Direction des infrastructures et de la production

La direction des infrastructures et de la production a pour mission première de garantir la disponibilité, la performance, la sécurité et l'évolution des services numériques utilisés ou fournis par Bordeaux Métropole et les communes, dans les meilleures conditions d'efficience économique et énergétique.

Dans une démarche industrielle de standardisation des outils et de normalisation des opérations, elle est chargée de construire, de faire évoluer, d'administrer et de superviser les architectures des systèmes d'information de Bordeaux Métropole.

Elle assure enfin la mise en œuvre des plans de continuité et de reprise d'activité et à ce titre, elle organise l'intégration et la mise en œuvre des nouvelles solutions applicatives en conformité avec les processus de production sécurisés.

Cette direction est aujourd'hui organisée autour de quatre services et sept centres :

- Service sécurité opérationnelle
- Service intégration et supervision
 - Centre ingénierie d'intégration
 - Centre supervision et industrialisation
- Service infrastructures centrales
 - Centre approvisionnement et logistique
 - Centre infrastructures centrales
 - Centre infrastructures clientes
- Service réseau & télécoms
 - Centre réseau et câblage
 - Centre radio et téléphonie

La structuration de cette direction et de ces quatre services est maintenue mais des aménagements mineurs sont proposés au niveau des centres.

En complément, il est proposé de faire évoluer le poste de chef du centre approvisionnement (Catégorie A) de la Direction des infrastructures et production en un poste de directeur de projet. Ce dernier sera rattaché auprès de l'adjoint en charge de la stratégie et des Systèmes d'information. Sa mission sera de consolider les tableaux de bords de ce secteur, d'identifier les points d'articulation sensibles entre les principaux projets d'évolution et de sécuriser leur orchestration au niveau des marchés publics et des ressources à mobiliser.

Dans le même temps, il est proposé de faire évoluer un poste d'adjoint au chef de centre et référent communal de la Direction de l'assistance et de l'offre de service (Catégorie B) en un poste de chef de centre approvisionnement et logistique (Catégorie B). Ce poste est nécessaire pour assurer les fonctions d'encadrement du centre, actuellement assuré par le directeur des infrastructures et de la production.

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 l'arrêté du Président n°2016/2226 en date du 20 décembre 2016 arrêtant l'organisation générale des services,

VU l'avis émis par le comité technique du 7 décembre 2017,

ENTENDU le rapport de présentation,

CONSIDERANT QU'il est nécessaire aujourd'hui de structurer et de renforcer l'organisation de plusieurs directions de la DGNSI, à savoir la Direction de l'assistance et de l'offre de service, la Direction d'appui administratif et financier, la Direction de la transformation numérique et dans, une moindre mesure, la Direction de la production et des infrastructures.

DECIDE

Article 1 : d'autoriser les créations et transformations de postes indiquées.

Article 2 : d'autoriser le recours éventuel aux agents non-titulaires pour les postes mentionnés.

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

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 22 décembre 2017

REÇU EN PRÉFECTURE LE : 11 JANVIER 2018	Pour expédition conforme,
PUBLIÉ LE : 11 JANVIER 2018	le Vice-président,
	Monsieur Jean-François EGRON