

	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	<i>Délibération</i>
	Séance publique du 20 décembre 2019	N° 2019-782

Convocation du 13 décembre 2019

Aujourd'hui vendredi 20 décembre 2019 à 09h30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Patrick BOBET, Président de Bordeaux Métropole.

ETAIENT PRESENTS :

M. Patrick BOBET, M. Alain ANZIANI, M. Nicolas FLORIAN, M. Emmanuel SALLABERRY, M. Christophe DUPRAT, Mme Christine BOST, M. Michel LABARDIN, M. Jean-François EGRON, M. Franck RAYNAL, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, Mme Anne-Lise JACQUET, M. Fabien ROBERT, Mme Claude MELLIER, Mme Agnès VERSEPUY, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Véronique FERREIRA, Mme Andréa KISS, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, M. Alain TURBY, M. Jean-Pierre TURON, M. Michel VERNEJOUL, Mme Josiane ZAMBON, Mme Emmanuelle AJON, M. Erick AOUIZERATE, Mme Cécile BARRIERE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, M. Jacques BOUTEYRE, M. Nicolas BRUGERE, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, M. Didier CAZABONNE, Mme Chantal CHABBAT, M. Gérard CHAUSSET, Mme Solène CHAZAL-COUCAUD, Mme Brigitte COLLET, M. Yohan DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, 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. Philippe FRAILE MARTIN, Mme Magali FRONZES, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Jacques GUICHOUX, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, Mme Dominique IRIART, Mme Laetitia JARTY-ROY, M. François JAY, M. Franck JOANDET, M. Bernard JUNCA, Mme Conchita LACUEY, M. Marc LAFOSSE, M. Bernard LE ROUX, Mme Anne-Marie LEMAIRE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Eric MARTIN, M. Thierry MILLET, M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, M. Jacques PADIE, Mme Christine PEYRE, M. Michel POIGNONEC, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, Mme Karine ROUX-LABAT, Mme Gladys THIEBAULT, Mme Anne-Marie TOURNEPICHE, M. Serge TOURNERIE, M. Thierry TRIJOULET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

M. Patrick PUJOL à M. Michel POIGNONEC
M. Michel DUCHENE à M. Max COLES
M. Michel HERITIE à Mme Josiane ZAMBON
M. Kévin SUBRENAT à Mme Laetitia JARTY-ROY
Mme Odile BLEIN à Mme Léna BEAULIEU
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Arnaud DELLU
M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE à Mme Brigitte TERRAZA
Mme Anne BREZILLON à Mme Zeineb LOUNICI
Mme Anne-Marie CAZALET à Mme Marie-Hélène VILLANOVE
Mme Emmanuelle CUNY à Mme Cécile BARRIERE
M. Jean-Louis DAVID à M. Jacques BOUTEYRE
Mme Michèle DELAUNAY à M. Vincent FELTESSE
Mme Florence FORZY-RAFFARD à Mme Christine PEYRE
M. Jean-Pierre GUYOMARC'H à M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM
Mme Martine JARDINE à M. Jacques GUICHOUX
M. Pierre LOTHAIRE à M. Daniel HICKEL
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à M. Philippe FRAILE MARTIN
Mme Arielle PIAZZA à Mme Dominique IRIART
Mme Dominique POUSTYNNIKOFF à M. Benoît RAUTUREAU
M. Alain SILVESTRE à Mme Karine ROUX-LABAT
Mme Elisabeth TOUTON à Mme Solène CHAZAL-COUCAUD

EXCUSE(S) :

Mme Marie-Christine BOUTHEAU.

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Clément ROSSIGNOL-PUECH à Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE à partir de 12h10
Mme Agnès VERSEPUY à M. Dominique ALCALA à partir 11h35
M. Michel VERNEJOUL à M. Thierry TRIJOULET à partir de 12h25
M. Erick AOUIZERATE à Mme Anne-Lise JACQUET à partir de 11h55
M. Nicolas BRUGERE à Mme Magali FRONZES à partir de 12h05
M. Bernard JUNCA à Mme Chantal CHABBAT à partir de 11h50
M. Eric MARTIN à Mme Maribel BERNARD à partir de 12h00
Mme Gladys THIEBAULT à M. Guillaume GARRIGUES à partir de 11h35
M. Serge TOURNERIE à Mme Christine BOST à partir de 12h15

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

LA SEANCE EST OUVERTE

	Conseil du 20 décembre 2019	Délibération
	Direction générale RH et administration générale Direction pilotage emploi et dialogue social	N° 2019-782

Réorganisation de la Direction générale numérique et systèmes d'information - Décision - Autorisation

Monsieur Jean-François EGRON présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Aujourd'hui, 14 collectivités ont déjà 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). C'est le domaine à la fois le plus mutualisé et qui représente la plus forte évolution de niveau de service à ce jour.

Cette dynamique témoigne de l'importance du numérique aujourd'hui dans le développement de nos territoires mais aussi de la volonté des communes et de la Métropole de co-construire ensemble une politique numérique plaçant les enjeux de la transformation digitale et son potentiel d'efficience interne et externe en soutien de leurs politiques publiques.

La démarche de mutualisation par cycle et par domaine a imposé à la DGNSI de répondre en urgence dès 2016 à l'obligation de continuité de fonctionnement pour tous les métiers impactés et de s'organiser elle-même pour pouvoir fonctionner. Elle a dû dans le même temps mettre en place un schéma de transformation numérique visant à faire converger à un rythme soutenu les 10 puis 14 et aujourd'hui 15 systèmes d'information communaux, tous hétérogènes pour proposer au plus vite des bouquets de services adaptés aux besoins des utilisateurs, homogènes et personnalisés.

Des transformations profondes à conduire très complexes

Réussir une telle transformation nécessite de faire évoluer le système d'information de la Métropole en profondeur, dans une logique d'industrialisation des pratiques et des services, avec la mise en place de plateformes ouvertes afin de gagner en agilité tout en assurant au mieux la continuité de service de chacun des utilisateurs métropolitains et communaux.

La difficulté de cette transformation est accentuée par la diversité et la complexité des systèmes à mutualiser, mettant en œuvre de nombreuses applications (~1200) ; une volumétrie exceptionnelle à gérer, des exigences de plus en plus contraignantes en matière de sécurité.

Le périmètre et les chiffres aujourd'hui :

100 000 appels CAN
7500 demandes, dont
93% traitées à date

I. D'une organisation volontairement centralisée pour porter la convergence des systèmes d'information vers une organisation déconcentrée au plus près des utilisateurs

En 2016, afin d'accompagner le schéma de mutualisation engagé par les communes et la Métropole, la DGNSI s'est organisée volontairement de façon plutôt centralisée pour regrouper les expertises et construire un nouveau système d'information.

L'enjeu était double : assurer la continuité de fonctionnement des systèmes hérités tout en avançant dans la co-construction du futur système d'information commun et favoriser ainsi la réussite du plan de transformation construit sur 7 axes majeurs :

- **Stabiliser la gouvernance et construire une culture commune** pour faciliter l'intégration des 300 agents issus d'administrations différentes,
- **Rationaliser** les 1100 marchés et contrats transférés,
- **Homogénéiser les 21 environnements de travail hérités et construire un socle commun partagé, homogène et sécurisé** ; suite bureautique, messagerie, espaces collaboratifs, visio-conférence, impression, système d'exploitation, antivirus, équipements, ...
- **Conduire un programme de convergence rapide des applications** afin de diminuer au plus vite le parc des 1200 logiciels hérités (objectif > -60 % en 2020) et faciliter ainsi le travail des équipes métiers mais aussi celui des équipes de la DGNSI,
- **Mettre en place un centre d'appel commun en charge de l'assistance et du conseil aux utilisateurs** notamment dans cette phase complexe de transformation,
- **Sécuriser les systèmes et les réseaux pour les adapter aux nouvelles exigences y compris ceux délégués** (eau assainissement, transports, ...),
- **Déplacer les applications vers deux salles serveurs** (Datacenter) écoresponsables.

Afin d'opérer le plan de transformation attendu en préservant un certain niveau de proximité en commune, la phase initiale d'organisation de la DGNSI avait privilégié :

- Le maintien d'une mission de référent communal dans la fiche de poste de chaque ancien Directeur des Systèmes d'Information en tant que contact privilégié avec sa commune d'origine ;
- Le maintien de certains techniciens de la Direction de l'assistance et de l'offre de service (DAOS) en proximité communale.

Aujourd'hui, le plan de transformation numérique programmé fin 2016 sur 5 ans a significativement avancé.

- La convergence des centres d'appels est aboutie. Elle a aussi intégré la commune de Talence mutualisée en début d'année.
- Le projet de convergence du Nouvel environnement de travail (NEO) est en passe de se terminer auprès des 18 000 agents gérés par le service commun. Ils auront accès d'ici la fin de l'année à la même messagerie et bénéficieront d'un identifiant unifié pour se connecter au système d'information.
- Dans le même temps, 80% des postes de travail seront unifiés sous un même système d'exploitation Windows 10, et le parc des moyens d'impression sera homogénéisé avec les changements de plus de 3500 copieurs au fur et à mesure de la fin des contrats de chacune des entités. (cf annexe 1).

- Le programme de convergence des applications se poursuit de façon ambitieuse grâce à l'animation de réseaux métiers. L'objectif de baisse de 60 % des applications aura été atteint à la fin de l'année. (cf annexe 2)
- D'autres chantiers sont quant à eux toujours en cours comme la relocalisation progressive de toutes les applications vers un hébergement métropolitain sécurisé à haute disponibilité ou encore le changement du réseau commun.
- Ces derniers grands chantiers seront les dernières briques de ce vaste et complexe chantier lancé en 2016 et qui permet déjà aux utilisateurs mutualisés comme aux agents de la DGNSI de constater des gains de gestion, de qualité, de service et de sécurité.

Aussi, comme le prévoyait le schéma de mutualisation et le plan de transformation proposé, il est maintenant possible, nécessaire, et fortement attendu par les élus de renforcer la proximité pour accompagner les nouveaux usages au plus proche des utilisateurs pour un meilleur service.

II. Un enjeu majeur ; renforcer la proximité pour un meilleur service et au plus près de l'utilisateur

Après le temps nécessaire de la construction ayant permis de mettre en place et structurer un modèle centralisé et partagé entre la Métropole et les communes, la fin d'année 2019 doit nous permettre de renforcer la relation de proximité pour plus de service et au plus près de l'utilisateur.

Cette relation de proximité, incarnée jusqu'alors principalement par les rôles de référents communaux et d'intervenants de proximité, doit ainsi être renforcée. Elle doit permettre de consolider et d'articuler autrement la chaîne d'assistance et de support pour mieux accompagner les utilisateurs communaux et métropolitains sur les nouveaux usages mis en place.

Pour faciliter cet objectif, une démarche d'optimisation de l'organisation de la Direction de l'assistance et de l'offre de service (DAOS) impactant aussi la Direction de la transformation numérique et la Direction de l'innovation et de l'aménagement numérique a été conduite.

Cette analyse critique a permis de se réinterroger collectivement sur les forces, les faiblesses de notre organisation actuelle mais aussi sur les opportunités et les menaces. Cela a été aussi l'occasion de revoir les différents processus de support aux utilisateurs et de travailler l'organisation, les effectifs nécessaires et leur positionnement.

1 - DÉMARCHE

La démarche a été impulsée par la directrice générale du numérique et des SI (Systèmes d'information) et conduite par une équipe projet animée par l'adjoint en charge de la stratégie et des systèmes d'information et du directeur de l'assistance et de l'offre de service (DAOS).

Chaque agent de la DAOS a été reçu et a pu exprimer les difficultés rencontrées et les axes de performance attendus. Plusieurs séminaires au sein de la DGNSI ont permis de partager le diagnostic mais aussi de co-construire les orientations de travail en lien avec des représentants des communes et de la Métropole.

Un panel d'utilisateurs a été entendu ainsi que les 15 élus en charge du numérique, les directeurs généraux de la Métropole et des communes concernées.

Le constat, comme les orientations de cette réorganisation, ont été présentés et partagés.

2 – SYNTHÈSE DU DIAGNOSTIC

Cette étape a confirmé le besoin de renforcement de la proximité auprès des utilisateurs pour mieux les accompagner dans l'usage du Système d'Information d'aujourd'hui et de demain.

Elle a souligné l'importance de renforcer les équipes de proximité, de les organiser au plus près des utilisateurs en privilégiant **les circuits courts d'intervention** et en **déconcentrant** certains gestes encore centralisés au plus près.

Elle a pointé la nécessité d'être **maintenant encore plus ancrée sur le terrain et de favoriser la**

connaissance des lieux et des personnes.

Elle a réaffirmé **la volonté de tous de mettre l'humain au cœur de notre dispositif d'assistance** afin que chacun puisse encore mieux se projeter, **trouver du sens immédiat à leur action par un lien plus fort avec les utilisateurs, entre collègues** et avec les services centraux de la DGNSI et mieux se connaître.

Elle a validé la **nécessité d'organiser nos sous-traitants** en charge de l'assistance et de la maintenance aussi dans une logique de proximité sous pilotage de nos équipes internes.

Elle a mis en avant l'importance, alors que les utilisateurs sont et seront confrontés à des changements réguliers de leur environnement numérique de travail, **de co-construire un plan de formation des utilisateurs à ce socle commun du numérique.**

Cet outil doit pouvoir intervenir à l'échelle du besoin (plus de 18 000 agents possiblement concernés) afin que chacun se sente à l'aise avec les nouveaux outils.

Ainsi est apparu l'urgence de **développer une offre de formation au numérique adaptée au nombre d'agents concernés par la mutualisation numérique en lien avec les différentes DRH (DRH Bordeaux / Bordeaux Métropole, DRH (Direction des ressources humaines) des pôles, DRH des communes n'ayant mutualisé que le numérique).**

3 – CO CONSTRUIRE LE MODÈLE DE PROXIMITÉ CIBLE À 15 ET UN FUTUR À 28 COMMUNES

Les réunions de travail collectives et des rencontres individuelles avec l'ensemble des agents de la Direction de l'assistance et de l'offre de service et les communes pilotes ont permis de dégager plusieurs propositions :

- Modifier le nom de la Direction de l'offre de service pour marquer le changement,
- Redéfinir notre chaîne d'assistance et de support au plus près des utilisateurs par la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire de proximité ,
- Déconcentrer des fonctions actuellement centralisées auprès de nos intervenants de proximité afin qu'ils puissent jouer un rôle d'interface efficace auprès des utilisateurs et porter plus de sens à l'action,
- Constituer des centres de proximité qui gèrent par la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire un nombre limité de communes, mettent l'utilisateur au cœur du dispositif et permettent de combiner efficacité, rapidité d'intervention, polyvalence et connaissance des lieux et des personnes,
- Accentuer le rôle du référent communal et le spécialiser.

4 – ORGANISATION DU SERVICE PROXIMITÉ NUMÉRIQUE

Pour cela, il est proposé **d'organiser le service de proximité numérique en 5 centres** sous la responsabilité d'un responsable de service, assisté d'un chef de projet chargé de l'animation transverse, de la définition et de l'application de pratiques homogènes, cadrées et orientées utilisateurs.

Chacun des centres aura en charge de 2 à 4 collectivités ayant mutualisé le numérique au plus.

Ce découpage a été étudié au regard des volumes de parc à gérer pour chacun des centres, mais aussi de façon à être à une distance efficace d'intervention des utilisateurs, de favoriser la connaissance des lieux et des personnes, tout en conservant la cohérence avec le découpage actuel des territoires. (cf annexe 3)

- **Le centre proximité numérique rive droite** sera en charge des communes de Floirac, Ambarès et Lagrave, Carbon Blanc ;
- **Le centre proximité numérique Sud** sera en charge des communes de Pessac, Talence, Bègles ;
- **Le centre proximité numérique Bordeaux - Métropole**, dimensionné en conséquence, sera en charge de la ville de Bordeaux et de la Métropole ;
- Afin de respecter l'organisation par pôle territorial, tout en tenant compte du nombre important de communes ayant mutualisé sur le pôle ouest, il est proposé de mettre en place deux centres pour gérer ce territoire :
 - **Le centre proximité Ouest-Sud** sera en charge des communes de Mérignac, Le Haillan, Le Bouscat ;

- **Le centre proximité Ouest-Nord** sera en charge des communes de Blanquefort, Saint Aubin de Médoc, Le Taillan Médoc, Bruges.

Parallèlement, **il est proposé de renforcer le rôle du référent communal et des intervenants de proximité.**

III. Proposition de réorganisation de la Direction de l'assistance et de l'offre de service (DAOS)

Au regard de l'orientation forte donnée à la proximité aux communes et à l'optimisation de la relation aux utilisateurs du système d'information, et afin de mieux accompagner la transition, il est proposé de changer le nom de la Direction de l'assistance et de l'offre de service qui devient la **Direction de la proximité et de la relation utilisateur** (DPRU).

Son organisation en deux services reste inchangée ; le service pilotage et centre d'appel et le service proximité.

Il est seulement proposé de modifier le nom du second en rajoutant le terme numérique. Il devient ainsi le service proximité numérique.

1 - LE SERVICE PILOTAGE ET CENTRE D'APPEL

Ce service est actuellement, sous la responsabilité d'un responsable de service, aussi adjoint au directeur.

Il est organisé en deux centres :

- Le Centre gestion des configurations piloté par le responsable de service.

Il assure notamment la mise à jour et le contrôle qualité de la base de gestion des parcs matériels et logiciels de chaque entité communale et métropolitaine mais aussi le pilotage des processus et le suivi des coûts liés à la téléphonie mobile.

- Le Centre Appui et coordination,

Il pilote plus particulièrement le centre d'appel commun à la Métropole et aux communes (CAN). C'est le point d'entrée de la DGNSI pour les utilisateurs souhaitant soit bénéficier d'un conseil, soit déclarer un incident, soit formuler une demande de service. Il a reçu en 2018 plus de 100 000 sollicitations, géré 45 000 incidents et coordonné près de 15 000 demandes.

Son fonctionnement est essentiel pour délivrer et contrôler la qualité de service rendue à celle attendue par les élus et les agents de la Métropole et des communes. Il assure aussi la préparation des marchés et le suivi des engagements de service, la coordination des interventions, la prise en charge et le suivi des demandes et des incidents ainsi que l'assistance auprès des VIP,

Il est proposé de conserver l'organisation du service en deux centres tout en déconcentrant certaines missions d'assistance vers le service proximité numérique et de transférer les agents qui les assuraient.

- Le Centre gestion des configurations,

Il assurera comme aujourd'hui notamment la mise à jour et le contrôle qualité de la base de gestion des parcs matériels et logiciels de chaque entité communale et métropolitaine ainsi que le pilotage des processus et le suivi des couts liés à la téléphonie mobile mais dans une organisation plus déconcentrée.

Il coordonnera les stratégies d'approvisionnement des stocks de la Direction au regard des besoins des différents centres en lien avec le centre approvisionnement et logistique de la Direction des infrastructures et production.

Son effectif est inchangé

- Le Centre Appui et coordination,

Il assurera comme aujourd'hui le centre d'appel commun à la Métropole et aux communes (CAN). Son fonctionnement s'appuiera sur une organisation plus déconcentrée auprès du service proximité, ce qui nécessite le transfert de 1 poste de catégorie B et 2 postes de catégorie C vers le service proximité.

2 – LE SERVICE DE PROXIMITÉ NUMÉRIQUE

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

- Le centre proximité numérique Bordeaux et Bordeaux Métropole,
Il assure notamment l'assistance auprès des utilisateurs de Bordeaux et de Bordeaux Métropole et certains gestes de proximité.
- Le centre proximité numérique Ouest et Rive droite et Sud.
Il assure notamment l'assistance auprès des utilisateurs des communes de l'Ouest, du sud et de la rive droite ayant mutualisé le numérique et certains gestes de proximité.

Comme nous l'avons vu précédemment, dans l'organisation proposée le service assurera de nouvelles missions de proximité renforcées.

Pour assurer ces missions, son effectif passera, par redéploiement, d'un effectif de 16 postes à un effectif de 22 postes.

Le service Proximité reste sous la responsabilité d'un responsable de service – catégorie A.

Les missions du chef de service

Il garantit le maintien en conditions opérationnelles de l'environnement numérique de l'ensemble des communes et de la Métropole. A ce titre, il dirige et supervise l'activité de chacun des 5 centres de proximité et assure une consolidation et une vision globale de l'activité de proximité numérique de la Métropole.

Le responsable de service porte le pilotage de l'ensemble des contrats d'engagement sur le périmètre proximité en lien avec les autres directions de la DGNSI concernées.

Il se coordonne de manière étroite avec les fonctions centre d'appel et pilotage pour garantir une prise en compte et un engagement global du maintien en conditions opérationnelles de l'environnement numérique dans les communes missions

Les missions du responsable de centre, référent communal de proximité.

Le responsable de centre, référent communal, est l'interface entre la commune et le service commun.

Son rôle porte sur deux périmètres principaux :

- **Sur le plan stratégique,**

Il assure un rôle d'écoute et de conseil au plus près de la commune, dont il relaie les enjeux auprès du service commun. Il accompagne la commune dans son plan de transformation numérique. Il assure la diffusion et la promotion auprès de la commune des nouvelles pratiques et outils portés par le service commun : sécurité des données, centre d'assistance numérique, offre de service...

Par ailleurs, il est garant du respect et de la mise en œuvre du contrat d'engagement. Il contribue à l'élaboration de la feuille de route pour la commune, en lien avec le schéma directeur DGNSI, et assure un rôle de coordination tout au long de sa mise en œuvre en lien avec les différentes directions impliquées au sein de la DGNSI.

- **Sur le plan opérationnel,**

Il garantit le maintien en conditions opérationnelles de l'environnement numérique communal. A ce titre, il supervise la bonne réalisation des activités autour des incidents, des demandes et changements afin d'identifier le plus en amont possible les points d'attention ou de blocage.

Les missions de l'intervenant de proximité

L'intervenant de proximité supervise, coordonne et dans certains cas réalise l'ensemble des interventions 'terrain' nécessitant d'être au plus près de l'utilisateur et de l'environnement numérique des communes du centre de proximité : déploiement, assistance, dépannage des équipements numériques... Au-delà d'une contribution forte au maintien en conditions opérationnelles de l'environnement numérique communal, l'intervenant de proximité joue un rôle clé dans la préparation et la concrétisation des projets numériques en

commune : aide au cadrage, assistance à la recette, accompagnement au déploiement.

Il met sa connaissance du contexte de la commune (utilisateurs, organisation, « histoire » numérique etc.) au profit de la qualité des services fournis et de la qualité de la relation entre la DGNSI et la commune. Véritable représentant de la DGNSI, il est physiquement présent sur le territoire / en commune et agit au nom de l'intérêt collectif des maîtrises d'usage et du service commun.

Il est en interface avec l'ensemble des acteurs de la chaîne de support numérique de la DGNSI, avec les agents des collectivités gérées par son centre de proximité. Il encadre et contrôle les activités conduites par les techniciens de maintenance et spécialisés internes / externes.

Il pourra aussi jouer un rôle transverse afin de contribuer à l'animation de pratiques et à la consolidation des opérations inter-centres.

La provenance des 22 postes se décompose ainsi :

- Direction de l'assistance et de l'offre de service
 - centre d'appui et coordination : 3 postes (1 B et 2 C);
 - service proximité : 15 postes (4 A, 4 B et 7 C).
- Direction de la transformation numérique : 4 postes (1 A, 2 B et 1 C).

Ces agents disposeront de locaux techniques dédiés à chaque centre de proximité, comprenant des bureaux pour les agents, une salle de réunion, des espaces pour préparer les postes de travail et gérer un stock délocalisé pour les communes concernées.

Par ailleurs, des bureaux de passage seront mis à disposition au sein des communes et à Bordeaux Métropole pour assurer une présence autant que de besoin.

Ils seront équipés de véhicules adaptés à leur activité.

3 – LE POSTE DE CHEF DE PROJET RATTACHÉ AU DIRECTEUR

Enfin, il est proposé que le directeur soit assisté d'un chef de projet Catégorie A dont les missions sont décrites ci-dessous et qui accompagnera l'organisation dans la définition et l'application de pratiques homogènes, cadrées et orientées utilisateurs.

Les missions du chef de projet.

Acteur dans l'analyse, la mise en œuvre et l'amélioration des processus et outillage d'assistance aux utilisateurs, il conduit les projets d'harmonisation des pratiques, de conduite du changement et d'industrialisation des services de proximité.

Parmi les chantiers à mener, il pourrait notamment avoir en charge l'accompagnement à la mise en place de l'organisation, la déconcentration d'activités en proximité, la définition des nouveaux usages rendus aux utilisateurs et la conduite du changement des équipes d'intervenants de proximité pour aboutir à une culture et des pratiques communes.

Il assurera aussi l'interaction entre le service proximité et le service accompagnement au changement, communication de la DGNSI.

Le poste est issu du transfert du poste de catégorie B de coordinateur changement du centre proximité numérique Bordeaux et Métropole - actuellement non occupé - qu'il est proposé de transformer en catégorie A technique ou administratif.

Dans certains cas limitativement prévus par la loi (article 3-1 à 3-3 de la loi N° 84-53 et lorsque cette éventualité se présente, certains emplois peuvent être pourvus par des agents non titulaires de manière temporaire ou de manière permanente.

En application de la délibération 2006/0828 du 28 novembre 2006 relative à la rémunération des agents non titulaires, les rémunérations pourront être fixées en référence à la grille indiciaire du cadre d'emplois des attachés ou des ingénieurs, soit une rémunération annuelle brute comprise entre 21 536.97 € euros (1er échelon du grade d'attaché ou d'ingénieur) et 54 376.63 € euros annuels (dernier échelon du grade d'attaché hors classe ou d'ingénieur hors classe).

Par ailleurs, les primes et indemnités versées aux contractuels seront mentionnées au contrat en vertu des articles 19 et 20 du décret N°2012-1246 du 7 novembre 2012 permettant l'exactitude des calculs de liquidation.

Conformément à la délibération 2018/418 du 6 juillet 2018 relative au nouveau Régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP), il convient de rajouter le montant brut mensuel alloué au groupe de fonction correspondant à ce poste ainsi que les sommes de 19,44 € bruts 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.

IV. Impact sur la Direction de la transformation numérique

La Direction de la transformation numérique (DTN) assure un rôle transverse à la direction générale du numérique et des systèmes d'information, elle porte la vision globale déclinée dans les schémas numériques communaux et métropolitains, la définition des socles technologiques et des offres de services.

Cette direction est composée de 5 services :

- **Service urbanisation architecture et sécurité**, il est responsable de l'urbanisation, de la sécurité et de la maîtrise des risques des systèmes d'information de gestion et urbains.
- **Service Gouvernance et contrôle de gestion**, il accompagne la mise en place des processus, du contrôle de gestion, des méthodes et de la qualité propres à la direction générale.
- **Service Accompagnement du changement et communication**, il anime la politique d'accompagnement au changement et de communication sur les projets portés par la DGNSI afin de faciliter l'adoption par les utilisateurs des nouveaux services. Il organise et s'assure de la mise à disposition de l'information en interne de la DGNSI et en externe auprès des différentes collectivités.
- **Service usage et environnement de travail**, il porte la conception des futurs environnements de travail au sein de l'offre de service et le développement des usages associés.
- **Service pilotage du plan de transformation**, il coordonne et pilote les programmes de transformation et s'assure de leur avancement. Il a en charge l'accompagnement des nouvelles communes souhaitant mutualiser le numérique et coordonne les comités numériques communaux.

L'avancement du plan de transformation numérique global, la nécessité d'accompagner et de former les 18 000 utilisateurs comme le renforcement nécessaire de la proximité communale ont un impact sur cette direction à plusieurs niveaux.

1 – LE SERVICE PILOTAGE DU PLAN DE TRANSFORMATION MUTUALISÉ

Ce service est composé de deux centres :

- **Le centre pilotage du plan de transformation** qui est en charge de la définition des trajectoires de changement en lien avec les communes et de leur mise en œuvre sans impacter les équipes actuelles de la DGNSI ;
- **Le centre transition communale** qui est en charge principalement d'assurer la continuité d'activité auprès de la commune de Talence sur l'ensemble des composantes : projets, opérations, maintien en conditions opérationnelles. Il contribue aussi à la mise en œuvre du plan de transformation de la commune.

Ce service gardera ses missions actuelles (pilotage du plan de transformation, transition communales) mais en lien avec l'évolution des effectifs, les 2 centres seront supprimés.

Comme convenu lors du Comité Technique du 28 novembre 2018, dès lors que des agents de nouvelles communes seront mutualisés, le service pilotage du plan de transformation mutualisé aura vocation à accueillir pour une période transitoire les postes transférés. Dans un second temps ces postes auront vocation à être redéployés au sein des directions de la DGNSI en fonction des besoins et des organisations.

Dans cette logique, au regard de l'avancement du plan d'intégration de la Ville de Talence et en accord avec

les agents, il est proposé aujourd'hui de transférer 4 des 5 postes :

- 3 postes au sein du centre proximité Sud de la Direction de la proximité et de la relation utilisateur (1 poste catégorie A, 1 poste de C et 1 poste de B)
- 1 poste au sein de la direction de l'innovation et de l'aménagement (1 poste de cat B) en charge du numérique des écoles.

La composition du service sera susceptible d'évoluer en fonction des éventuels transferts de postes de nouvelles communes qui mutualiseront leur système d'information.

2 - LE SERVICE ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT ET COMMUNICATION

L'avancement rapide du plan de transformation numérique global mais aussi l'accélération du nombre de projets numériques attendus par les services métropolitains et les services communaux (450 projets par an) accentuent la nécessité d'accompagner et de former les 18 000 utilisateurs de notre système d'information commun de façon efficace et régulière.

En effet, comme l'a mis en avant le diagnostic effectué, le numérique est présent de plus en plus dans les métiers et le changement lié à la mise en place de nouveaux usages est non seulement régulier mais permanent ; évolution réglementaire, sociologique, technologique, ...

Dans ce contexte de changement rapide et régulier de leurs outils, délivrer une formation et un accompagnement adapté aux agents sont des enjeux majeurs au risque de voir certains d'entre eux décrocher face à la mise en place de nouveaux services dématérialisés sur lesquels ils n'auraient pas été suffisamment accompagnés.

Pour animer la réflexion sur ce volet, nous proposons de transformer le poste de chargé d'accompagnement et de formation de cat C – actuellement disponible – en un poste de directeur de projet accompagnement du changement de cat A.

Par sa compétence numérique et sa maîtrise des plans d'accompagnement au changement ce directeur de projet devra construire, en lien avec les métiers, la DRH de Bordeaux Métropole – Bordeaux, les DRH des communes ayant mutualisé le numérique, un outil adapté aux enjeux et aux volumes d'agent concernés. Il travaillera aussi aux modèles économiques associés qui pourraient être proposés aux communes concernées et pilotera ensuite le suivi de la mise en œuvre des programmes.

Dans certains cas limitativement prévus par la loi (article 3-1 à 3-3 de la loi N° 84-53 et lorsque cette éventualité se présente, certains emplois peuvent être pourvus par des agents non titulaires de manière temporaire ou de manière permanente.

En application de la délibération 2006/0828 du 28 novembre 2006 relative à la rémunération des agents non titulaires, les rémunérations pourront être fixées en référence à la grille indiciaire du cadre d'emplois des attachés ou des ingénieurs, soit une rémunération annuelle brute comprise entre 21 536.97 € euros (1er échelon du grade d'attaché ou d'ingénieur) et 54 376.63 € euros annuels (dernier échelon du grade d'attaché hors classe ou d'ingénieur hors classe).

Par ailleurs, les primes et indemnités versées aux contractuels seront mentionnées au contrat en vertu des articles 19 et 20 du décret N°2012-1246 du 7 novembre 2012 permettant l'exactitude des calculs de liquidation.

Conformément à la délibération 2018/418 du 6 juillet 2018 relative au nouveau régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel (RIFSEEP), il convient de rajouter le montant brut mensuel alloué au groupe de fonction correspondant à ce poste ainsi que les sommes de 19,44 € bruts 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.

3 – LE POSTE D'ASSISTANT TECHNIQUE ACTUELLEMENT RATTACHÉ AU DIRECTEUR

Comme indiqué précédemment, afin de renforcer l'assistance en proximité des utilisateurs, il est proposé de transférer le poste de catégorie B d'assistant technique actuellement rattaché au directeur ainsi que ses missions à la Direction de la Proximité et de la relation utilisateur / Centre proximité communale de Bordeaux et Métropole sur un poste d'intervenant de proximité.

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 3 octobre 2019,

ENTENDU le rapport de présentation,

CONSIDERANT QU'afin de permettre un meilleur fonctionnement des services, des ajustements ou des évolutions d'effectifs apparaissent nécessaires pour consolider les effectifs mutualisés et répondre à de nouveaux projets métropolitains.

CONSIDERANT QUE ces emplois doivent correspondre aux grades des cadres d'emplois territoriaux ou aux emplois fonctionnels des collectivités et sont normalement pourvus par des fonctionnaires,

DECIDE

Article 1 : d'autoriser les transformations de postes ci-dessus énoncées.

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 20 décembre 2019

<p>REÇU EN PRÉFECTURE LE : 24 DÉCEMBRE 2019</p> <p>PUBLIÉ LE : 24 DÉCEMBRE 2019</p>	<p>Pour expédition conforme, le Vice-président, Monsieur Jean-François EGRON</p>
---	---