

Assemblée Générale CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes

du 24 juin 2020

Extrait des délibérations

Délibération relative à la suppression de quatre postes à la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes dans le cadre de la transformation de la direction des systèmes d'information (DSI)

Vu la stratégie, le schéma régional d'organisation des missions et les schémas sectoriels adoptés par la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes ;

Vu le statut du personnel administratif des CCI, notamment son article 35-1 ;

Vu la délibération du 16 octobre 2019 relative à la suppression de quinze postes à la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes dans le cadre de sa transformation ;

Vu l'avis du Bureau de la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes du 22 janvier 2020 ;

Vu le relevé de décisions de la Commission Paritaire Régionale du 12 mars 2020 ;

Vu l'avis de la Commission des finances de la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes du 19 mars 2020 ;

Exposé des motifs

Le réseau des CCI est actuellement en profonde transformation pour s'adapter notamment au contexte législatif de réformes qui le concerne.

Il doit notamment faire face à une baisse programmée et significative de sa ressource fiscale et à un recentrage des missions qui peuvent être financées par cette ressource.

Dans ce cadre, la CCI de région est conduite à repenser son organisation au regard de l'évolution des missions et du nouveau modèle économique (facturation croissante des services notamment) qui doit être déployé en étroite collaboration avec ses CCI de rattachement.

Plusieurs décisions ont été ainsi prises lors du séminaire de Bureau de la CCI de région du 4 juillet 2019 dont une mission d'audit de la direction des systèmes d'informations, les fonctions supports devant devenir une véritable entité de services de qualité vis-à-vis des CCI territoriales, notamment sur les prestations techniques et la relation client. La mission, attribuée à la société Noveane, s'est déroulée de septembre à décembre 2019 avec un audit en trois phases : diagnostic de l'efficacité et de la qualité de service de la DSI de région, diagnostic de la relation client, recommandations sur l'organisation cible de la DSI régionale.

Les enjeux de la transformation de la DSI ont également été recensés et sont les suivants :

- Améliorer la qualité de service aux utilisateurs, entre autres dans la perspective d'une facturation du service fourni à une partie des clients des activités des CCI relevant de la formation et des équipements gérés à partir de janvier 2021.
- Diminuer les coûts informatiques du fait de la baisse de la ressource fiscale.

- Donner plus de sens aux missions effectuées par les collaborateurs de la DSI.

D'ores et déjà, un certain nombre d'actions ciblées, de type « victoires rapides », ont été mises en place depuis décembre 2019, notamment en matière d'amélioration du service client (kiosques d'information, système d'identification des incidents plus qualitatif, enquête de satisfaction).

Une proposition de réorganisation de la DSI à mettre en place a été approuvée par le Bureau de la CCI de région du 22 janvier 2020. Elle repose sur plusieurs principes :

- Réduction des niveaux hiérarchiques managériaux.
- Optimisation des compétences en identifiant un référent DSI par application.
- Modification de l'organisation actuelle par fonction de la DSI en regroupant notamment les services clients et infrastructures et en supprimant la répartition actuelle en trois pôles (Support Client / Applications / Infrastructures).
- Nomination d'un responsable de service de proximité par espace de polarisation et création d'une unité opérationnelle de service de proximité dans chaque espace de polarisation qui s'appuiera sur une cellule de traitement des appels téléphoniques concernant les incidents de faible criticité et sur une équipe volante de quelques techniciens dont le périmètre de travail sera l'espace de polarisation.
- Généralisation de la méthode agile de projet (utilisée pour Vitae & Web Factory).

De plus, un certain nombre de prérequis ont été identifiés :

- Nécessité d'une maîtrise d'ouvrage métier forte, avec une maîtrise d'œuvre portée par la DSI (imbrication et cohérence « métier-SI »). Depuis mars 2020, chaque application dispose d'un binôme chef de projet métiers /référent DSI.
- Pas de mobilité forcée de façon à ce que la CCI de région conserve ses compétences.

Cette nouvelle organisation est fondée sur une réduction des niveaux hiérarchiques managériaux, sur l'alignement avec l'organisation métiers de la CCI de région (nouvelle Direction du Développement, nouveaux rôles de chefs de projet métiers) et sur une amélioration de qualité de service et la recherche d'économies.

Elle implique une simplification de l'organigramme de la DSI (cf. en annexe l'organigramme actuel et l'organigramme cible proposé à partir du 1^{er} juillet 2020), laquelle comprend certaines mesures de gestion interne (notamment arrêt CDD, démission non remplacée ou départ à la retraite).

Dans ce cadre, cette simplification se décline par plusieurs mesures proposées ce jour à l'Assemblée Générale :

- La suppression de l'organisation actuelle de la DSI par fonctions (Support Client / Applications / Infrastructures) et le regroupement des pôles Support Client et Infrastructures conduisent à la suppression des postes de :
 - Directeur du Pôle Applications Informatiques, niveau 8.
 - Directeur du Pôle Informatique Service Clients, niveau 8.
 - Assistant administratif - DSI, niveau 3.
- La reprise par la Direction du Développement de la CCI de région de certaines fonctions GRC, actuellement exercées à la DSI par un poste dédié au relais entre le développement du logiciel GRC et les métiers exercés à la Direction du Développement, conduit à la suppression du poste de :
 - Chef de projet GRC, niveau 6.

- La mise en œuvre de cette nouvelle organisation de la DSI nécessite la création des cinq postes suivants :
 - Manager services, infrastructures et support, niveau 7.
 - Responsable Service de Proximité espace Rhône Loire, niveau 7.
 - Responsable Service de Proximité espace Sud, niveau 7.
 - Responsable Service de Proximité espace Nord, niveau 7.
 - Responsable Service de Proximité espace Ouest, niveau 7.

Afin de ne pas obérer la mise en œuvre de la stratégie de transformation de la DSI, fortement attendue sur le terrain du fait de la demande de digitalisation induite par la crise sanitaire de la Covid19, les quatre postes de Responsable Service de Proximité ont d'ores et déjà été publiés et sont pourvus à ce jour, en respectant la transparence vis-à-vis des dirigeants du réseau consulaire régional et du personnel de la DSI.

La DSI passera de 48 ETP (situation début 2020) à 43 ETP au 1^{er} juillet 2020, suite à cette réorganisation.

Les postes créés sont prioritairement pourvus en mobilité interne au sein de la DSI et les collaborateurs qui occupent les postes supprimés se verront proposer en priorité les postes créés au sein de la nouvelle organisation DSI ainsi que tout autre poste vacant au sein du réseau.

Le coût chargé des mesures éventuelles de ces suppressions de postes est estimé à 353 K€. Il convient d'ajouter à ce coût une enveloppe budgétaire destinée aux mesures d'accompagnement confiées à un cabinet spécialisé proposant un accompagnement personnalisé dans le cadre du marché en cours d'exécution avec BPI Group.

Dans le cadre de la Stratégie, du Schéma Régional d'Organisation des Missions et des Schémas sectoriels, et compte tenu de ce qu'il vient d'être exposé, il est demandé à l'Assemblée Générale de la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes :

- d'approuver le nouvel organigramme de la DSI en annexe qui prendra effet le 1^{er} juillet 2020 ;
- d'approuver la suppression des quatre postes visés ci-dessus ;
- d'approuver la création des cinq postes visés ci-dessus et inscrits au budget rectificatif 2020 ;
- d'autoriser son Président à prendre toutes les mesures utiles et signer tous les actes nécessaires à la mise en œuvre de la procédure de licenciement pour suppression de postes conformément aux dispositions prévues par le statut du personnel administratif des CCI.

M. LE PRESIDENT. Qui est contre ? Qui s'abstient ?

Quorum : 61
Présents : 63
Représentés : 36

Voix pour : 99
Voix contre : 0
Abstentions : 0

Extrait certifié conforme
Le 29 juin 2020, à Lyon

Le Président de la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes


Philippe GUERAND