

Constats partagés

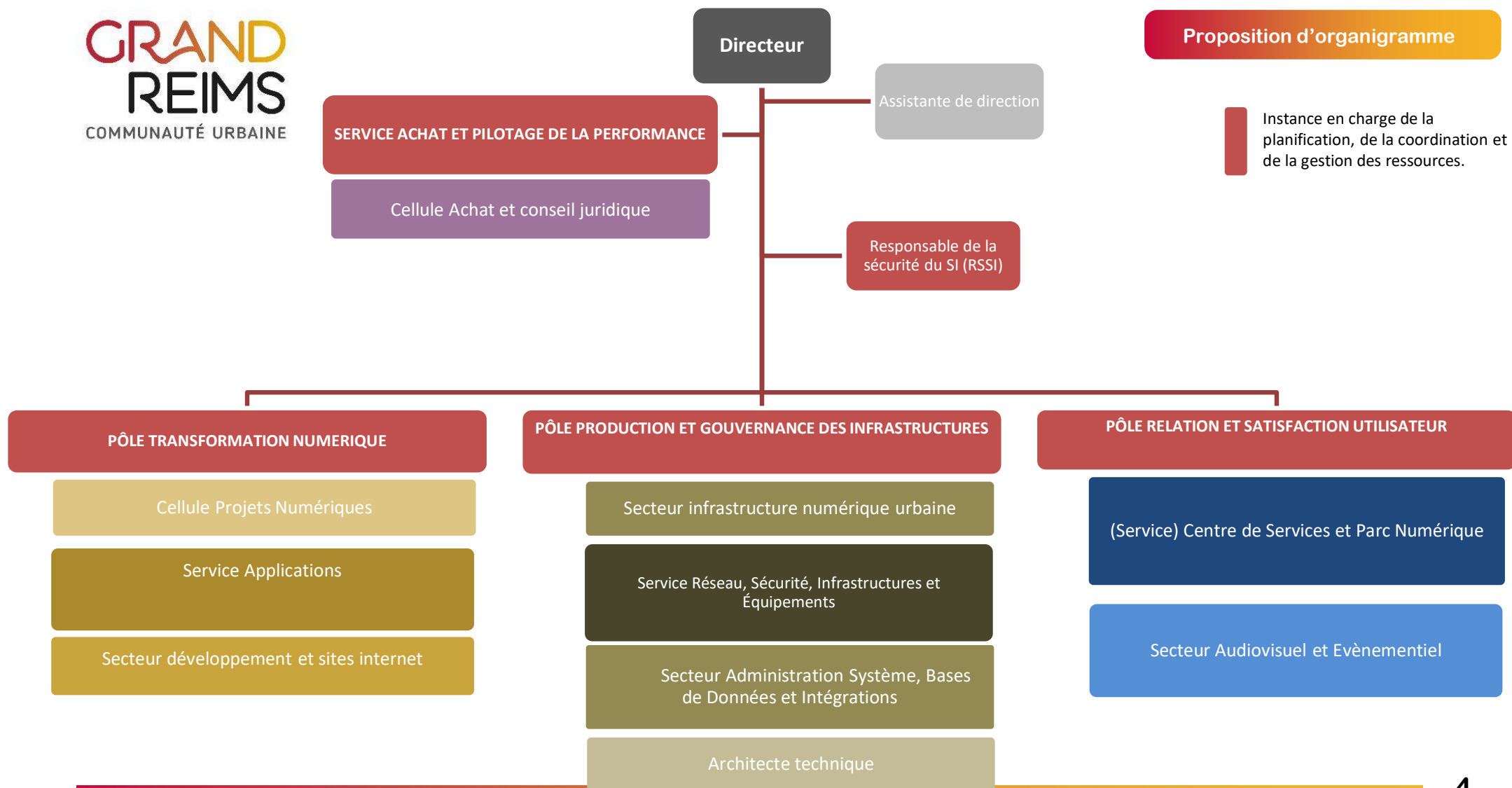
Point de vue du directeur et des
chefs de service

Directeur • Direction des Services
Numériques
GRAND REIMS

- Il est important de mettre en place une **méthode commune** et il ne faut pas que cette dernière soit vue comme un frein.
- Il faut montrer que chaque **phase de projet** est **créatrice de valeur**.
- Il faut performer en termes de **qualité de service** et d'**exemplarité**.
- Un fonctionnement à 2 pôles a déjà été testé et a échoué, il faudrait peut-être une organisation avec **3 pôles**.
- Je souhaite privilégier un fonctionnement collectif resserré.
- Il est nécessaire d'observer comment les autres DSI / DSN s'organisent (Cf. annexes)

Chefs de service de la DSN
Direction des Services
Numériques
GRAND REIMS

- Des concertations et échanges sur 3 thématiques: périmètres de chacun, le pilotage et les profils nécessaires (cf. annexes)



Proposition d'organigramme

Instance en charge de la planification, de la coordination et de la gestion des ressources.

SERVICE ACHAT ET PILOTAGE DE LA PERFORMANCE

Le pilotage de la performance vise à garantir que l'organisation atteigne ses objectifs stratégiques et opérationnels de manière efficace et efficiente, tout en s'adaptant aux changements et en améliorant continuellement ses processus.

Cela implique la mise en place de tableaux de bord et le suivi d'indicateurs de performance (sur les achats, l'activité...) pour évaluer l'efficacité de nos services, tout en assurant une optimisation de nos ressources et processus, et une adaptation continue aux évolutions technologiques.

Cellule achat et conseil juridique:

Cette cellule est chargée de gérer les marchés publics, la passation de commandes et la facturation en veillant à la conformité réglementaire et à l'optimisation des processus d'achats (négociation des conditions d'achat, faire respecter les termes des marchés et contrats...)

Le Pôle Transformation Numérique a pour mission d'accompagner les directions métiers dans l'évolution des services numériques. Il sera l'interface privilégié pour écouter les nouveaux besoins, analyser l'impact d'un changement et conseiller des scénarios complets de mise en œuvre de solution en prenant en compte toutes les contraintes du métier.

Le Pôle Transformation Numérique conduit l'évolution applicative du Système d'Information en veillant à sa maîtrise, son optimisation et sa rationalisation.

Le Pôle Transformation Numérique a également pour mission d'assister les directions métiers dans l'usage des logiciels, garantir leurs évolutions et veiller à une relation efficace avec les fournisseurs. Il peut également fournir des solutions personnalisées développées directement à la DSN.

Le Pôle Transformation Numérique recherche en permanence la solution la plus adaptée s'inscrivant également de manière cohérente dans notre Système d'Information.

Le Pôle Transformation Numérique travaille en étroite collaboration avec les autres pôles de la DSN pour garantir un haut niveau de qualité aux demandes de la collectivité.

Cellule Projets Numériques : Cette cellule a pour mission de conduire les projets numériques de la collectivité qui ont un caractère soit complexe, soit avec une forte conduite du changement, soit transverse, soit à fort enjeu. Les personnes de cette cellule sont donc spécialisées dans la gestion de projet. Elles ont également un rôle de conseil sur la méthodologie à l'ensemble de la DSN. Elles peuvent intervenir pour la rédaction de la FOP (fiche d'opportunité) et le cadrage d'un projet même si elles n'en assureront pas le pilotage par la suite. Elles sont force de proposition pour proposer au service pilotage de la performance des améliorations de la méthodologie face aux nouvelles problématiques rencontrées. Tous les projets numériques pilotés par la DSN sont concernés quel que soit leur spécificité (métier, technique, etc.).

Service Applications : Il assure la bonne évolution du parc applicatif au regard des besoins des directions métiers, des évolutions éditeurs et des contraintes de sécurité. Il est responsable du support applicatif auprès des utilisateurs, il gère la relation avec les éditeurs, il est responsable des contrats de maintenance et du suivi budgétaire. Il gère les problèmes rencontrés en production et il a des compétences techniques pour analyser un problème ou déployer un patch applicatif en collaboration avec les équipes techniques. Il gère également des projets applicatifs pour lesquels il peut demander du conseil à la cellule des projets numériques. Il réalise une veille technologique pour s'assurer de la qualité des applications déployées.

Secteur développement et sites internet : Il est responsable du développement et du maintien en production des applications développées en interne. Il a les compétences techniques de développement applicatif, il réalise la veille dans ce domaine et il est une ressource aux chefs de projets de la DSN. Il gère également les sites internet en s'assurant de la qualité des prestataires et des bons fonctionnements des sites en s'appuyant sur des indicateurs de performance.

**PÔLE PRODUCTION ET GOUVERNANCE DES
INFRASTRUCTURES**

Le pôle production et gouvernance des infrastructures a pour mission le design, l'installation, le maintien en conditions opérationnelles et de sécurité des infrastructures, des serveurs et aussi des bases de données. Il a également pour objectif de garantir un haut niveau de performances des services numériques.

Regrouper ces compétences au sein d'un même pôle permet de fluidifier les passages de l'installation à l'exploitation des solutions, d'être agile en déployant des ressources de manière transverse, de favoriser l'amélioration continue en partageant les objectifs, et d'avoir une vision unifiée des enjeux de la DSN.

**PÔLE PRODUCTION ET GOUVERNANCE DES
INFRASTRUCTURES**

Le secteur infrastructure numérique urbaine Le secteur gère le déploiement des infrastructures numériques de la collectivité (réseau JUPITER, TETRA, ...), il en assure également l'exploitabilité, l'évolution ainsi que le niveau de performances.

Le Service Réseau, Infrastructures, Sécurité et Équipements étudie les solutions d'infrastructures en collaboration étroite avec l'architecte technique et le Responsable Sécurité des Systèmes d'information (DESIGN), il pilote ou réalise leur déploiement (BUILD) et en assure l'exploitation experte (RUN). Il veille à l'appropriation des outils au sein des autres services lorsque cela est nécessaire. Le service gère ou pilote le Maintien en Conditions Opérationnelles et de Sécurité des équipements. Il participe à la mise en place des solutions applicatives complexes et, en collaboration avec l'architecte technique, participe à l'élaboration des futurs standards. Le service assure le niveau 3 de l'escalade des tickets de support.

Le Secteur Administration Système et Bases de Données garanti la disponibilité, la performance, la sécurité des serveurs, des bases de données et des services numériques de la collectivité. Il gère également les droits d'accès (bases de données, fichiers, messagerie), les sauvegardes et restaurations. Il assure l'installation des nouvelles solutions applicatives, ainsi que les mises à jour (évolutions de fonctionnalités, sécurité, patches...). Il planifie, en coordination avec les différents services de la DSN, la mise en place ou la mise à jour des solutions applicatives. Le secteur assure le niveau 2 de l'escalade des tickets de support.

L'architecte technique s'assure de la cohérence, de la performance, et de l'évolutivité des infrastructures et solutions tout en s'assurant qu'elles répondent aux besoins métiers. Il s'appuie sur son expertise et sur les autres services aider au choix de solutions adaptées aux besoins de notre collectivité. Il participe, de manière collective, à l'arbitrage dans les choix stratégiques en fournissant des outils d'aide à la décision

PÔLE RELATION ET SATISFACTION UTILISATEUR

Les missions du PRSU incluent la qualité de service (écoute des besoins des utilisateurs, gestion des retours et des réclamations) ainsi que l'amélioration continue des services offerts. Cela peut également impliquer la mise en place de sondages de satisfaction, l'analyse des feedbacks et la collaboration avec d'autres Directions pour optimiser l'expérience utilisateur.

Ces missions visent à renforcer la fidélité des utilisateurs, à améliorer leur satisfaction et à garantir une expérience positive et cohérente.

Écoute et compréhension des besoins : Recueillir et analyser les besoins et attentes des utilisateurs pour mieux les comprendre et y répondre efficacement.

Gestion des retours et réclamations : Traiter les retours d'expérience, les réclamations et les suggestions des utilisateurs de manière proactive et empathique.

Amélioration continue : Mettre en œuvre des actions correctives et des améliorations basées sur les retours des utilisateurs ou retours d'expériences internes au Pôle.

Sondages de satisfaction : Concevoir et administrer des enquêtes de satisfaction pour évaluer la perception des utilisateurs sur les produits et services offerts.

Statistiques et indicateurs : Elaborer des graphes et tableaux de bord pour la communication, l'aide à la décision dans la gestion du Pôle et de ses Services ainsi que le pilotage de la Direction

Communication et suivi : Maintenir une communication régulière avec les utilisateurs pour les informer des actions entreprises et des améliorations apportées (en lien avec le chargé de communication du Service Achat et Pilotage de la Performance)

Gestion de projets : Mener des projets et opérations liés aux matériels et services numériques (en lien avec la Cellule Projets Numériques du Pôle Transformation Numérique et du Pôle Production Gouvernance et Infrastructures)

PÔLE RELATION ET SATISFACTION UTILISATEUR

Centre de Services et Parc Numérique :

- Assurer une qualité de service et travailler à l'amélioration continue du Service
- Communiquer avec les Directions métiers et animer un réseau de référents DSN au sein de la collectivité
- Traiter les demandes et incidents de niveau 1 (téléphone et intervention)
- Rédiger des procédures pour faciliter les résolutions techniques
- Elaborer des statistiques et indicateurs
- Procéder à l'installation et au renouvellement du parc numérique de la collectivité et des écoles (Ville et Grand Reims)
- Réaliser les campagnes de déploiement de matériel fixe et mobile
- Gérer les marchés en lien avec le matériel numérique
- Assurer un inventaire du matériel
- Gérer le parc et outils téléphoniques (hors GSM)
- Réceptionner, qualifier et organiser l'équipement numérique des nouveaux bâtiments

Secteur ou Service Audiovisuel et Évènementiel :

- Assurer une qualité de service et travailler à l'amélioration continue du Service
- Equiper et maintenir en condition opérationnel les bâtiments, Directions et Services de la collectivité en matériels et services numériques
- Assurer les prestations audiovisuelles
- Assurer le prêt de matériel audiovisuel
- Gérer les projets d'acquisition, d'équipement et évènementiel
- Accompagner les Directions métiers pour les manifestations sportives, culturelles, protocolaires, etc...
- Gérer les marchés en lien avec les prestations audiovisuelles ainsi que l'acquisition et la maintenance des matériels
- Procéder à de la veille technologique

- **Être un relai du Directeur de la Direction des Services Numériques**, aussi bien au sein de nos collectivités qu'à l'extérieur de celles-ci.
- **Participer à la définition des orientations stratégiques de la DSN et les décliner en objectifs opérationnels** pour une mise en œuvre par son pôle.
- **Copiloter l'activité de la DSN** à travers une instance de direction.
- **Animer et manager le pôle** en impulsant des méthodes communes, transverses et collaboratives.
- **Définir et fournir des indicateurs** permettant de contribuer à l'analyse de la performance et au pilotage global de la DSN.
- **Promouvoir la veille technologique et l'innovation** au sein du pôle, afin de soutenir les démarches de transformation numérique et d'adaptation des services publics.

Un travail mené entre juin et novembre avec de nombreuses itérations



Un benchmark des organisations de DSN / DSI de collectivités équivalentes (cf. annexes)



Identification des futurs directeurs de pôle et Co-construction des pôles

Identification des futurs directeurs des trois pôles (Transformation Numérique, Infrastructure, Gestion des Services Numériques à l'Utilisateur) et organisation des ateliers ou des réunions de travail avec ceux-ci.



Une prise en compte des changement individuels:

Des points d'attention et rendez-vous particuliers pour les agents concernés par des changements de pôle
Des points d'attention et rendez-vous particuliers pour les chefs de services concernés par des changements



Une information partagée:

Une information élargie auprès de tous les agents de la DSN au fur et à mesure de l'avancement de la réflexion:
Visios plénières les 23/09 et 17/10

