

## **Note à l'attention des membres du Comité santé sécurité et conditions de travail (CSSCT) national et du Comité unique de l'Etablissement public (CUEP)**

**Objet : complément à la présentation du projet de transformation de l'organisation des correspondants informatiques.**

Cette note présente le projet de transformation de l'organisation des correspondants informatiques, complétée suite à la réunion préparatoire du 14 mars dernier.

Elle indique les enjeux qui conduisent à envisager la mise en œuvre d'une évolution d'organisation et la création d'un service centralisé. Elle en précise les impacts et décrit le dispositif d'accompagnement prévu ainsi que le calendrier prévisionnel de mise en œuvre.

### **1 Contexte, enjeux et objectifs**

#### **1.1 Le contexte de cette transformation de l'organisation**

**Le socle technique du projet Giga se met en œuvre** avec comme objectif à terme de contribuer à une meilleure maîtrise de la conformité et de la sécurité de la gestion des habilitations, en remplaçant les outils actuels Gide et Access Master (habilitations DPS) devenus obsolètes :

- en 2022/2023, la cible fonctionnelle sera à déployer : mise en conformité, sécurisation, mise en place de profils utilisateurs avec des droits associés, amélioration et homogénéisation des process
- en particulier, les processus devront être standardisés pour une meilleure intégration dans GIGA, et le rôle des correspondants informatiques sera clé dans cette phase, tout en leur simplifiant à terme les tâches administratives de gestion des habilitations

**Le déploiement des outils digitaux (Next, Teams) se poursuit**, à la fois sur le poste de travail et le smartphone, et nécessite de plus en plus de compétences techniques de la part des correspondants informatiques dans l'accompagnement des utilisateurs et leur actualisation constante, eu égard aux mises à jour et aux nouvelles fonctionnalités déployées en continu.

**La mise en place progressive de kiosques** permet de centraliser la gestion du matériel et de renforcer l'accompagnement humain dans la prise en charge des matériels par une assistance dédiée. Les correspondants informatiques auraient un rôle important pour en faciliter l'usage par les utilisateurs et se décharger progressivement de l'activité d'assistance 'matériel' qu'ils faisaient occasionnellement.

**Le projet « Onboarding / accueil des nouveaux arrivants » se déploie** avec comme objectif d'accompagner un nouvel arrivant avant et après sa prise de poste, en dématérialisant les démarches administratives et en associant plus étroitement le manager, l'équipe RH et les interlocuteurs SI/logistique à l'accueil du nouvel arrivant :

- ce projet prend notamment en charge l'obtention des habilitations et la délivrance du matériel pour le nouvel arrivant (lien avec les projets GIGA et principalement Kiosque)

et vient progressivement simplifier le travail administratif des correspondants informatiques sur GDDB (gestion des demandes matériel) et GIDE (demandes d'habilitation)

- eu égard au succès de cette démarche en termes de satisfaction des bénéficiaires, le projet « Onboarding / accueil des nouveaux arrivants » s'étendra progressivement à la gestion des départs et des mobilités internes et continuera à simplifier le travail administratif des correspondants informatiques

**Enfin, un projet d'automatisation du processus de commande du matériel GDDB vient de démarrer** et permettra de fluidifier les commandes de matériels informatiques tout en simplifiant les activités administratives des correspondants informatiques.

**Ce projet d'évolution d'organisation s'inscrit donc dans le contexte des nombreux changements impactant les missions des correspondants informatiques :**

- tout en simplifiant la vie au quotidien des utilisateurs et des managers, ces changements simplifieront également les activités administratives des correspondants informatiques autour des habilitations (GIDE/Access Master aujourd'hui et GIGA demain) et de la gestion des demandes matériel (GDDB)
- ces changements demanderont également un dispositif d'accompagnement dans lequel les correspondants informatiques joueront un rôle important

### **1.2 Les objectifs du projet de transformation de l'organisation des correspondants informatiques**

Le projet poursuit 4 objectifs :

1. réduire les risques sur la non mise à jour des habilitations (point clé dans le cadre de la mise en œuvre de la loi Pacte et de la nouvelle supervision faite par l'ACPR)
2. améliorer la qualité de service aux utilisateurs en s'adaptant aux spécificités métiers
3. mettre en place une filière professionnelle reconnue de Correspondant informatique pour les collaborateurs intégrant ce service
4. mieux accompagner les utilisateurs et permettre de prendre en charge de nouvelles activités grâce à l'optimisation des activités à faible valeur ajoutée

Ce projet porte également les ambitions suivantes :

- améliorer la cohérence de l'ensemble du dispositif d'appui aux utilisateurs, avec une animation centralisée et efficace pour les correspondants informatiques, travaillant en lien étroit avec les autres acteurs du poste de travail
- fluidifier la communication, les échanges et les process entre correspondants informatiques, vis-à-vis des utilisateurs et avec les autres équipes travaillant sur le poste de travail
- être les points d'entrées des projets pour le poste de travail et la gestion des habilitations
- faciliter la mise en place de « back up » pour les congés et les absences, et faciliter le transfert de compétences lors des départs en retraite

## **2 La transformation de l'organisation des correspondants informatiques**

### **2.1 Le cadre de réflexion de l'évolution de l'organisation**

- Une évolution pour répondre aux objectifs présentés ci-dessus
- Une évolution qui touche principalement Paris avec un ajustement d'organisation pour Angers et Bordeaux, et qui prend en compte les spécificités de la BDT
- Une évolution à iso-effectifs
- L'attention portée au maintien de la qualité de service pendant la transition, et à son augmentation à terme, à la fois vis-à-vis des utilisateurs et vis-à-vis des directions, avec notamment une attention portée au maintien de la proximité et à la continuité des interlocuteurs connus
- Une rationalisation des activités administratives dans une logique de mutualisation des processus des habilitations d'une part et du poste de travail d'autre part
- Un enjeu d'équilibre de la charge dans le dimensionnement des équipes

Sont exposés ci-après, le projet d'organisation cible ainsi que les modalités de mise en œuvre. Les impacts de ces évolutions ainsi que les conditions de santé et sécurité au travail, font l'objet d'une analyse dédiée.

De manière synthétique, ces évolutions concernent 14 collaborateurs (cf. détail dans la suite du document). Ces évolutions se feraient sans changement du nombre de personnes par site, et sans changement d'emploi pour les collaborateurs. Les missions seraient ajustées en fonction des objectifs.

### **2.2 Projet d'organisation cible**

A ce jour, les correspondants informatiques sont rattachés soit à des directions métier, support ou pilotage, soit à la DSI (pour le support à la DPS), et localisés sur le même site que les directions qu'ils servent.

**Afin de répondre aux objectifs du projet, un service centralisé « Gestion des habilitations et appui bureautique » serait créé au sein de la DSI :**

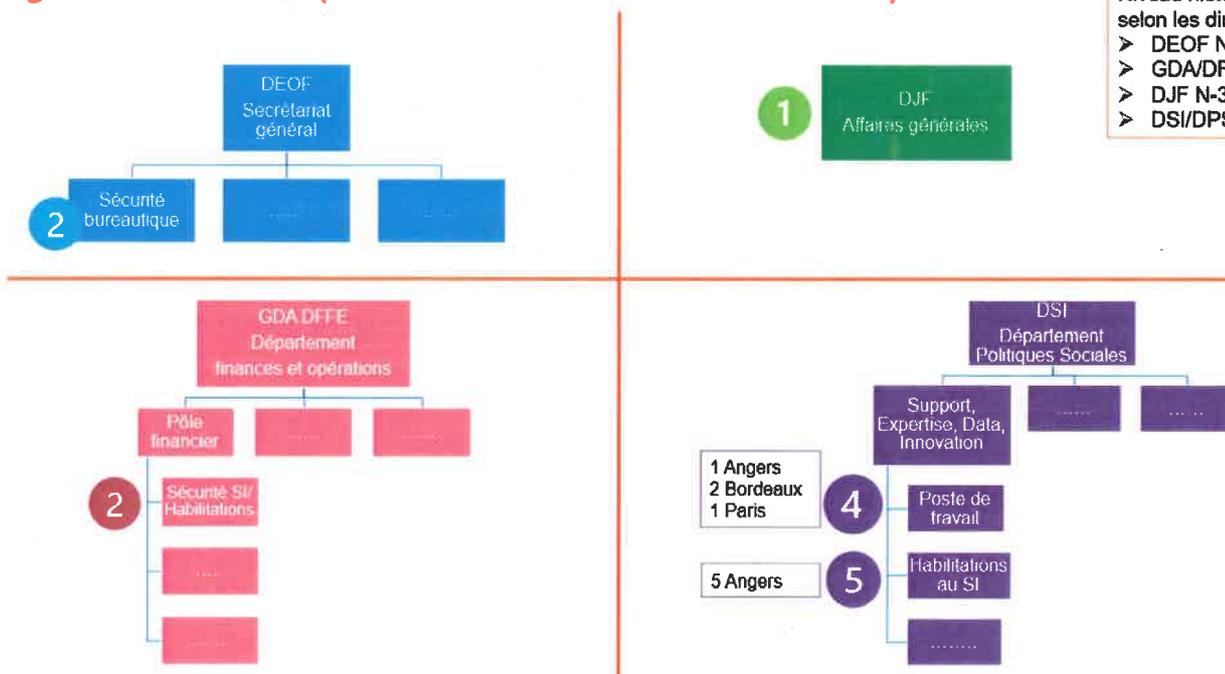
- il serait rattaché hiérarchiquement au directeur de la DSI afin de sécuriser la mise en place du service (autorité hiérarchique).
- il serait rattaché fonctionnellement au service « environnement de travail collaboratif » du département Solutions et données transverse de la DSI pour assurer une bonne coordination opérationnelle avec les autres activités du poste de travail.
- la constitution de ce service se ferait par transfert de collaborateurs et transferts d'activité sur le périmètre de la DPS, de GDA/DFFE et des directions de support et pilotage :

- sur ce périmètre, les collaborateurs ayant une mission de correspondants informatiques à 100 % seraient transférés dans ce nouveau service :
  - DEOF : 2 collaborateurs
  - GDA/DFFE : 2 collaborateurs
  - DJF : 1 collaborateur
  - DSI-DPS « poste de travail » (SGI621) : 4 collaborateurs (+ 1 recrutement en cours)
  - DSI-DPS « habilitation au SI » (SGI623) : 5 collaborateurs (+ 1 CDP court afin d'absorber le surcroit d'activité actuel)
- sur ce périmètre, les 7 collaborateurs effectuant les missions de correspondants informatiques pour une quote-part de leur temps inférieure ou égale à 50% :
  - resteraient dans leur direction de rattachement (1 DRH 50%, 1 DCPC 50%, 1 DRG 15%, 1 DGAU 25%, 1 DIRCOM 15%, 1 DRIIE 25%, 1 DFINC 30%)
  - transfèreraient progressivement jusqu'à début 2023 leur activité vers le service centralisé au fur et à mesure du déploiement des projets GIGA, Kiosques, On Boarding, automatisations qui induiront une diminution globale de la charge de travail sur les correspondants informatiques du fait des simplifications portées par ces projets
  - prendraient en charge de nouvelles activités pour remplacer l'activité transférée.
- le pilotage de la prestation externe assurant des tâches de renfort de l'activité des correspondants informatiques sur ce périmètre (3 prestataires) serait transféré à ce service centralisé.
- ce service assurerait le lien avec les correspondants informatiques de la BDT qui resteraient placés sous une coordination unique (pas de changement d'organisation sur le périmètre BDT, cf. ci-dessous)

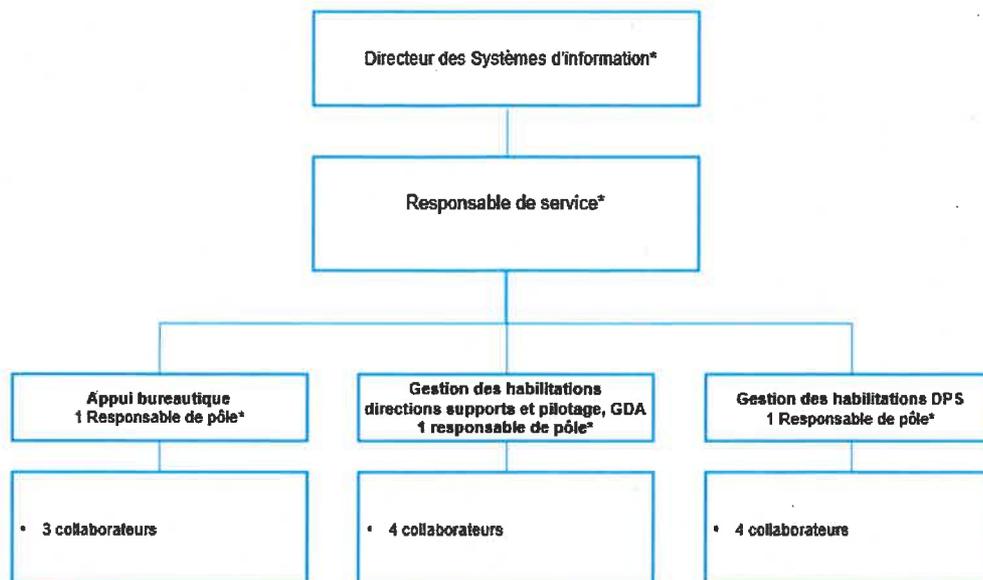
## Organisation actuelle (zoom sur les 4 directions concernées)

Niveau hiérarchique selon les directions :

- DEOF N-2
- GDA/DFFE N-4
- DJF N-3
- DSI/DPS N-5 et N-6



## Organigramme cible du service Gestion habilitation et appui bureautique



(\*) : SHD

### Remarques concernant l'organisation des correspondants informatiques de la direction de la banque des Territoires

Du fait des spécificités des activités de cette direction (conformité bancaire, partenariat avec la DGFIP, gestion du réseau des directions régionales), elle conservera son organisation actuelle de l'activité des correspondants informatiques, qui serait placée sous la coordination d'une référente. C'est cette référente qui ferait le lien avec le nouveau service centralisé « Gestion des habilitations et appui bureautique ». La référente et le futur responsable du service centralisé mettront en place des points de coordination réguliers.

Pour autant, ce dispositif s'inscrit pleinement dans les objectifs fonctionnels du projet, en mettant notamment en œuvre les évolutions de procédures concernant :

1. la sécurisation des risques sur la gestion des habilitations
2. l'alignement sur la gestion des habilitations mise en place dans le cadre de GIGA
3. le respect de la politique et le suivi des équipements

### Remarques concernant la gestion des habilitations des permanents des organisations syndicales

Etant en gestion protégée depuis 2015, les permanents des organisations syndicales conserveraient leur propre gestion des habilitations.

### **2.3 La mise en place de ce projet d'organisation**

Le service « Gestion des habilitations et appui bureautique » serait mis en place de la façon suivante :

- recrutement d'un Responsable de service, préfigurateur le temps de la création du service (création de poste)
- rattachement de l'équipe de gestion des habilitations de DSI/DPS, qui deviendrait le pôle « gestion des habilitations de la DPS ». Les équipes DSI/DPS étant déjà dans la cible organisationnelle pourront apporter leurs compétences et retours d'expérience
- mise en place d'une équipe d'appui bureautique transverse de proximité (pôle « appui bureautique ») assurant le lien avec les directions, les utilisateurs, les kiosques et les autres équipes de gestion du poste de travail (notamment CDC Informatique)
- création d'un pôle « Gestion des habilitations des directions supports et pilotage, gestion d'actifs GDA) :
  - o par transfert des 5 correspondants informatiques à plein temps de GDA/DFFE, DEOF et DJF
  - o qui transfèreraient progressivement d'ici début 2023 leurs activités d'appui bureautique vers le pôle « appui bureautique » au fur et à mesure de la simplification des activités administratives de demande d'équipement (GBBD) et de gestion des habilitations (GIGA)

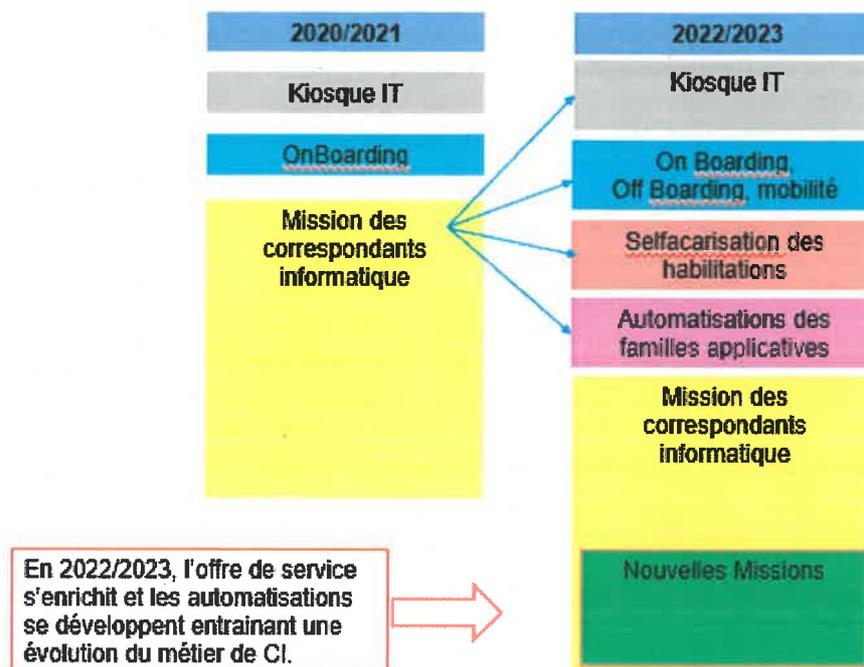
Au fur et à mesure de la mise en place de la simplification des activités administratives de demande d'équipement et de gestion des habilitations, les correspondants informatiques non transférés (DRH, DIRCOM, DGAU, DRIEE, DFINC, DCPC, DRH) transfèreraient leur activité à cette cellule centralisée et se consacraient à de nouvelles activités d'appui au sein de leur direction.

**Si besoin, des renforts temporaires externes éventuels pendant la période transitoire permettraient de lisser les reprises d'activités des collaborateurs non transférés d'une part et d'aider à atteindre la cible d'autre part. Il s'agit de sécuriser pleinement les transferts et reprises d'activités sans risque humains et opérationnels.**

Remarque : les collaborateurs resteraient sur leur site d'origine et seuls les collaborateurs du 56RDL seraient regroupés dans un même bureau afin de faciliter les échanges et la mise en place de cette équipe centralisée. Les équipes DSI/DPS étant dans la cible organisationnelle, aucun changement de locaux n'est à prévoir.

## **2.4 La transformation des missions des correspondants informatiques**

La montée en puissance des Kiosques IT, du projet GIGA, du On Boarding, des projets d'automatisation (projets décrits au chapitre 1) entraîne une évolution des missions des correspondants, qui consacreront moins de temps aux activités administratives de gestion des demandes, au profit d'une augmentation des activités d'accompagnement et de conseil.



Le cœur de l'activité du correspondant informatique serait maintenu, mais avec de plus en plus d'activités complémentaires nouvelles.

Cœur du métier :

- gestion des habilitations
- contrôle des habilitations et réponses aux CAC
- participation et déclinaison des projets sur les habilitations et postes de travail
- suivi des taux d'équipement
- commandes matériel spécifique, hors catalogue

Activités nouvelles :

- rationalisation des profils dans le contexte de sécurisation de la gestion des habilitations
- animation de formation sur les habilitations et postes de travail
- appui bureautique aux outils socles (Assistance Fonctionnelle)
- analyse du changement de matériel
- analyse des logiciels bureautiques (connaissance des usages bureautiques existants gratuits et payants et veille à la mise en place de nouvelles offres)

Suite à ces évolutions, la simplification voire la disparition de certaines tâches portera sur :

- la délivrance du matériel réalisé par le Kiosque, le Onboarding,...
- la gestion des incidents techniques par le 38181 et le Kiosque selon la typologie du problème technique
- la commande de matériel suite à l'automatisation de GDDB (2023)
- la simplification de la gestion et du contrôle des habilitations (GIGA, Onboarding...) mi 2022/2023 (le démarrage de GIGA est prévu pour mi-juin 2022).

Des communications vers les utilisateurs seront à prévoir concernant l'ensemble de ces évolutions.

### **Le détail des missions**

Les fonctions pour la gestion des habilitations :

- référent GIGA pour les directions en assurant la gestion d'un portefeuille de directions permettant ainsi de conserver la connaissance du métier
- interlocuteur privilégié de la MOA GIGA
- pilote des profils métiers en lien avec les propriétaires d'applications
- mène les travaux sur l'harmonisation des processus en concertation avec le projet GIGA
- orchestre les intervenants habilitations (pour la DPS)

Les fonctions de l'appui bureautique :

- explique l'environnement de travail et les applications bureautiques
- transmet les principes de déontologie et les règles de sécurité informatique
- est force de proposition et aide à l'utilisation de logiciels et applications
- accueille les nouveaux arrivants dans le cadre du On boarding pour les aspects fonctionnels (les aspects techniques sont gérés par les kiosques) et assure l'accompagnement du changement si nécessaire
- aide les utilisateurs à la prise en main de l'environnement fonctionnel de travail et assure le suivi
- conseille et oriente les choix des applications hors métiers
- participe aux projets poste de travail et coordonne les projets poste de travail au sein des directions
- suit les indicateurs de performance liés aux équipements / logiciels / assistance rassemblés dans des tableaux de bord par direction
- remonte les besoins ou les attentes

- commande de matériel sur ARP, GDDB, ou hors catalogue (missions de la responsabilité des directions pouvant être exercées par délégation par les correspondants informatiques l'effectuant déjà)

### **2.5 Les bénéfices de cette organisation**

Pour le collaborateur correspondant informatique concerné par l'organisation :

- une meilleure employabilité du fait de la montée en compétence sur les outils et la sécurité. Cette organisation n'entraîne pas de régression professionnelle mais offre au contraire des perspectives de progression dans de nouveaux métiers tels que des missions de gestionnaire, de MOA, d'accompagnement de la transformation digitale ou de contrôle des risques, etc.
- des back-ups facilités par la création du service
- une synergie et un plus grand partage de connaissances
- une diversité des interlocuteurs à terme (tout en restant référent de leur direction d'origine)

Pour le collaborateur utilisateur :

- une continuité de service sur la gestion des habilitations
- un parcours utilisateur fluidifié sur le poste de travail
- le maintien de la proximité des correspondants informatiques

Pour l'Etablissement public :

- le renforcement de la conformité et de la sécurité
- l'uniformité des procédures
- la mutualisation des ressources techniques et humains

### **3 Les modalités d'accompagnement des collaborateurs**

L'équipe RH dédiée à la DSI est mobilisée pour accompagner les personnels impactés par les évolutions.

La première étape a consisté à réaliser une étude d'impacts sur laquelle repose le plan de conduite du changement :

- élaboration de la cartographie des ressources impactées, actuelle et projetée
- identification des impacts RH par nature (changement d'activité, d'équipe, d'outils,...) et prévention des risques psychosociaux
- élaboration du plan d'accompagnement individuel et collectif des personnels qui en découle

### **3.1 Impacts RH**

Les impacts les plus importants pour les collaborateurs du nouveau service centralisé se concentrent sur des changements de supérieurs hiérarchiques :

- 5 personnes (relevant de DEOF, GDA/DFFE, DJF) seraient concernées par un changement de direction
- 10 personnes (relevant de DSI/DPS) seraient concernées par un changement de nom sans changement de responsable de pôle
- les 15 personnes auraient un nouveau responsable de service (poste de préfigurateur en cours de recrutement)

Le projet d'évolution aura un impact mesuré sur les conditions de travail des personnels mais représentera à terme une évolution de leur cœur de métier. A ce titre une attention particulière est portée à l'accompagnement concernant la montée en compétences des outils digitaux pour le pôle appui bureautique et un renforcement des compétences risques et habilitations pour le pôle gestion des habilitations.

Les correspondants informatiques resteraient référents pour leur direction d'origine afin de maintenir la continuité de service, la proximité utilisateur et conserver la connaissance métier.

### **3.2 Le plan d'accompagnement**

Les impacts des évolutions sur les collaborateurs font l'objet d'une grande vigilance de façon à répondre au mieux à leurs interrogations et à bien appréhender la capacité des personnels d'intégrer ces changements de mode de fonctionnement, de process et d'organisation.

Deux niveaux d'interventions sont prévus pour accompagner les collaborateurs : individuel et collectif.

#### **3.2.1 Accompagnements Individuels**

Chaque collaborateur transféré se verra proposer un entretien RH par la RH de la DSI qui se rapprochera de la RH métier au préalable afin d'assurer une continuité dans les accompagnements. Les collaborateurs non transférés ne feront pas l'objet d'entretien individuel sauf s'ils en font la demande.

Les collaborateurs faisant partie de DSI/DPS non transférés du fait de leurs missions de développeur informatique et donc de leur proximité à l'équipe transférée seront également contactés pour un échange RH.

Au titre de la réorganisation, les principes retenus sont les suivants :

- le collaborateur bénéficiera d'un entretien avec l'équipe RH métier dédiée, de l'envoi d'une nouvelle fiche de poste et d'un plan de formation individuel, si besoin. La nouvelle fiche sera transmise début avril
- si le collaborateur souhaite une mobilité avant ou après transfert d'activités : il sera accompagné par un interlocuteur RH métier dédié, au titre de son projet professionnel. Si le projet n'est pas abouti avant le transfert du poste dans la structure d'accueil, le collaborateur intégrera cette dernière, tout en continuant de travailler sur son projet d'évolution

L'équipe RH dédiée à la DSI est également à l'écoute de toute personne désireuse d'un temps d'échange individuel et confidentiel.

Les postes transférés vers cette nouvelle structure avec leur titulaire actuel ne feront pas l'objet d'une publication dans la bourse de l'emploi. Les postes vacants (création ou remplacement) seront pourvus selon le processus de recrutement en vigueur à l'Etablissement public.

Outre le suivi des collaborateurs dont les activités évoluent, les managers feront l'objet d'un appui individualisé pour leur permettre de prendre en compte l'évolution de responsabilité.

Enfin, les travaux menés associent également les acteurs de la santé au travail à travers la plateforme pluridisciplinaire sollicitée pour une présentation de ce projet (date en cours). Cette plateforme peut tout à la fois, par sa composition, assurer le recensement transversal des risques et la coordination des actions de prévention ou des actions curatives.

### **3.2. 2 Accompagnement Collectif**

#### **La communication**

Pour accompagner ces divers changements, une gestion de projet avec sa comitologie (sponsor, chef de projet, comités réguliers) a été mise en place depuis plus d'un an. Le sponsor nommé depuis le mois d'octobre 2021 est le directeur de la DSI.

De nombreuses réunions ont été organisées avec les managers des correspondants informatiques des directions et les correspondants informatiques durant cette phase de co-construction du projet.

L'accompagnement a été réalisé via des ateliers de co-construction et des entretiens :

- 5 ateliers de co-construction avec l'ensemble des correspondants informatiques ou une partie selon les thématiques (les 19 et 20 octobre, le 10 novembre, les 19 et 20 novembre)
- 2 séminaires de restitution avec l'ensemble des correspondants informatiques (le 14 décembre, le 25 janvier)
- 6 entretiens en petits groupes de 1 à 5 collaborateurs (collaborateurs, sponsor, chef de projet ; les 22, 25, 29 et 30 novembre, les 1<sup>er</sup> et 3 décembre)
- échanges directs bilatéraux entre certains correspondants informatiques et la cheffe de projet tout au long de la phase de co-construction
- réunions internes DSI/DPS managers/collaborateurs

D'autres communications sont prévues après consultation des instances pour poursuivre le dialogue.

## La formation

Compte tenu des évolutions du cœur de métier d'ici fin 2023, des actions de formation seront mises en place, tenant compte des besoins des équipes pour la prise en charge de nouveaux services et de l'adaptation à de nouvelles modalités de travail : les formations à l'outil GIGA sont en cours mais feront l'objet d'une formation approfondie pour la nouvelle équipe

- des formations aux outils digitaux seront proposées aux collaborateurs
- des formations de formateurs seront proposées
- des formations concernant les risques pour la gestion des habilitations seront à construire en partenariat avec DRG
- des accompagnements spécifiques seront organisés sur les profils d'habilitations applicatives avec les MOA concernées

### 4 Les prochaines étapes

Planning de passage devant les instances nationales :

- réunion préparatoire le 14 mars
- CSSCT national le 22 mars
- CUEP le 31 mars

Les changements d'organisation pourraient se mettre en place à compter du 1<sup>er</sup> mai 2022, après avoir déployé tout le processus d'accompagnement du changement nécessaire pour prendre pleinement en compte les questions et attentes des personnels concernés.

Catherine Mayenobe

