

Accusé de réception en préfecture :	
Date de télétransmission :	
Date de réception :	
Date d'affichage :	
Date de publication :	30 décembre 2024



D É P A R T E M E N T D E S A L P E S - M A R I T I M E S

ARRÊTÉ N° DRH/2024/1020

Extrait n° 5 d'arrêté d'organisation des services du Département des Alpes-Maritimes

*Le Président du Conseil départemental
des Alpes-Maritimes,*

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu le code général de la fonction publique ;

Vu la délibération de l'assemblée départementale en date du 1^{er} juillet 2021 portant élection de Monsieur Charles Ange GINESY, en qualité de Président du Conseil départemental des Alpes-Maritimes ;

Vu l'avis du comité social territorial ;

A R R E T E

ARTICLE 1 : L'arrêté modifié d'organisation des services du Conseil départemental des Alpes-Maritimes du 28 septembre 2023 est modifié comme suit :

LA DIRECTION DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE ET DE LA RELATION USAGERS
--

L'article 19 est remplacé par les dispositions suivantes :

ARTICLE 19 : La direction de la transformation numérique et de la relation usagers

La Direction de la transformation numérique et de la relation usagers définit et déploie transversalement avec les directions concernées la stratégie relation usagers de la collectivité avec pour objectifs de simplifier l'accès aux services et aux prestations du Département et de ses partenaires, d'améliorer l'orientation des usagers, la qualité globale de l'accueil et de permettre un parcours fluide combinant tous les canaux de contact : accueils physiques de proximité, accueils téléphoniques, courrier, voie électronique.

Pour cela, elle exploite notamment les outils numériques, dont l'intelligence artificielle, et initie et soutient les projets numériques liés au système d'information relation usagers élaborés dans le cadre du SMART Deal avec la DSN, en veillant à l'accessibilité et l'inclusivité des services développés. Elle favorise la simplification administrative lors des projets de dématérialisation et la mise en œuvre des principes de « Dites-le nous une fois » et de l'administration pro-active (aller vers, accès aux droits).

Elle définit et met en œuvre la stratégie de lutte contre la fracture numérique de la collectivité et copilote la construction et la mise en œuvre de la feuille de route maralpine de l'inclusion numérique France Numérique Ensemble avec la Préfecture.

Elle accompagne les usagers dans la transition numérique notamment par le réseau des Maisons du Département et des seniors et le dispositif des conseillers numériques.

Elle diffuse les bonnes pratiques numériques et déploie des actions de lutte contre les dangers du numérique en collaboration avec les autres directions.

Elle participe à la définition de la stratégie de transformation numérique du Département avec la DSN et au pilotage de la feuille de route permettant sa mise en œuvre.

Elle est composée de deux services :

19.1 Le service des Maisons du Département et des séniors

Le service des Maisons du Département et des séniors est en charge de l'accompagnement administratif et numérique des usagers et de l'accueil de proximité sur le territoire par le réseau des Maisons du Département et des Maisons départementales des séniors. Il pilote ainsi les Maisons des Alpes-Maritimes et les Maisons du Département de Nice centre, Grasse, Menton, Vence, Roquebillière, Plan-du-Var, Saint-Martin-Vésubie, Saint-André-de-la-Roche, Saint-Vallier-de-Thiery, Saint-Sauveur-sur-Tinée, Saint-Etienne-de-Tinée et la Maison du Département itinérante, ainsi que les Maisons départementales des séniors de Nice nord, Nice est, Nice ouest et Nice centre (au sein de la MAM).

Il organise l'accueil des usagers et l'accompagnement administratif et numérique conformément à la stratégie de relation usagers du Département et aux exigences du label France services, et en adéquation avec le schéma d'accessibilité des services publics. Il s'assure de la mise en œuvre des évolutions du label (bouquet de services des partenaires) et de la formation des conseillers. Il assure l'animation départementale des France services du territoire en coordination avec la Préfecture.

Il met en œuvre la stratégie départementale de lutte contre la fracture numérique et organise notamment le déploiement du dispositif des conseillers numériques dans les MDD et les MDS, et en assure la coordination départementale avec la Préfecture.

Il met en œuvre la feuille de route maralpine de l'inclusion numérique France Numérique Ensemble avec la Préfecture.

Il participe au déploiement du programme Seniors en action, notamment par la prise en charge des inscriptions et la contribution aux encadrements des activités.

Il conduit les projets d'extension du réseau des MDSS et d'amélioration des accueils et du service rendu aux usagers, notamment par le biais de démarches de design de services.

Il exploite les opportunités offertes par les outils numériques pour faciliter l'orientation et l'information des usagers, et adapte les structures en conséquence (postes informatiques en libre-service, visioconférence, bornes d'information interactives, démarches en ligne etc.).

Il travaille en transversalité avec le service de la relation à l'utilisateur, les directions, les partenaires du Département et la Préfecture en vue de mutualiser les moyens et d'assurer le développement d'une offre de services de qualité avec les opérateurs de services publics, en proximité sur le territoire.

19.2 Le service de la relation à l'utilisateur

Le service de la relation usagers définit et met en œuvre la stratégie relation usagers de la collectivité en transversalité avec les directions, et pour tous les canaux de contact : l'accueil téléphonique, le courrier, la voie électronique et le premier accueil physique. Il référence les bonnes pratiques et diffuse dans la collectivité une culture de service centrée sur la qualité de la relation à l'utilisateur. Il exploite les opportunités du numérique dans la gestion du courrier, de la dématérialisation, de l'orientation et de l'information des usagers, tout en accompagnant les agents du service et les usagers face à ces évolutions.

Il est composé de trois sections :

19.2.1 La section courrier

Elle assure le traitement de l'ensemble des courriers du Département, depuis leur réception et leur enregistrement jusqu'à leur aiguillage et leur acheminement vers les services en lien avec la section huissiers.

Elle assure la numérisation du courrier entrant, notamment les dossiers de demandes d'aides sociales, et leur injection dans les circuits de traitement dématérialisé.

Elle assure l'affranchissement et l'expédition des courriers sortants.

Elle accompagne les directions dans la mise en œuvre de solutions d'envoi électronique et dans l'évolution de leurs pratiques liées au courrier.

Elle contribue aux travaux d'optimisation de la chaîne de numérisation en vue de sa certification, en lien avec la DSN.

19.2.2 La section huissiers

Elle assure l'acheminement des courriers dans les services du CADAM et sur les sites extérieurs.

Elle assure la mise en œuvre du pré-accueil dans les sites de proximité du Département qui le nécessitent en collaboration avec le SMDSS et les directions concernées.

Elle contribue à la réalisation de référentiels de bonnes pratiques d'accueil et d'orientation des usagers.

19.2.3 La section centre de relations usagers

Elle assure l'accueil téléphonique des usagers et la prise en charge des appels pour l'orientation et l'information de premier niveau, en accompagnant les agents face aux évolutions du métier et des outils liés à la prise d'appels.

Elle pilote les prestations d'accueil téléphonique externalisé.

Elle gère les numéros verts de la collectivité en collaboration avec la DSN.

Elle contribue à la réalisation d'un référentiel de fiches métiers en collaboration avec les directions, utilisable par tous les agents en posture d'accueil, dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie de la relation usagers.

Elle accompagne les métiers dans l'optimisation de la réponse téléphonique dans les services, notamment dans les accueils sociaux.

LA DIRECTION DES SERVICES NUMÉRIQUES

L'article 19 bis, créé dans l'extrait n° 2 de l'arrêté d'organisation des services du département des Alpes-Maritimes du 21 mai 2024, est remplacé par les dispositions suivantes :

ARTICLE 19 bis: **La direction des services numériques**

La direction des services numériques définit la stratégie numérique du Département, en construit la feuille de route et en assure le pilotage, en collaboration avec la direction de la transformation numérique et en concertation avec les autres directions pour répondre à leurs besoins de transformation numérique.

Elle accompagne les directions dans le développement, la mise en œuvre et l'usage de nouveaux outils numériques en soutien direct de leurs missions, facilitant l'innovation, la performance de l'administration, et participant à la simplification et l'amélioration continue de la relation avec les usagers, en lien avec la direction de la transformation numérique et de la relation usagers. Dans cette mission support, la direction procède à l'acquisition et à la location des équipements informatiques, de leurs applicatifs et des moyens de communication. Elle assure leur maintien en conditions opérationnelles. Elle veille à la cohérence et à la sécurité du système d'information du Département.

Elle comprend le smart corner, une mission de sécurité des systèmes d'informations et deux services :

- le service projets et applications numériques,
- le service infrastructures et exploitations,

19 bis.1 **Le service projets et applications numériques**

Il assure le cadrage et l'expression des besoins fonctionnels des métiers (assistance à maîtrise d'ouvrage, analyse de faisabilité, analyse des processus et de la valeur).

Il a pour mission de simplifier les procédures et moderniser le travail des utilisateurs internes, en proposant des actions et en pilotant, avec les directions, les différents projets numériques.

Il développe de nouveaux projets avec une méthodologie unifiée.

Il assure la phase d'intégration/recette, en lien avec la MOA pour la partie fonctionnelle.

Il est le garant de la gestion et de l'évolution du patrimoine applicatif existant en gérant les corrections/évolutions, en lien avec le service infrastructures et exploitations, pour la partie technique et les éditeurs.

Il déploie la stratégie en matière d'architecture et d'urbanisation, de politique de gouvernance de la donnée et en coordonne la mise en œuvre.

19 bis.2 **Le service infrastructures et exploitations**

Il anticipe les usages, accompagne les besoins, administre et assure le Maintien en condition opérationnelle (MCO) d'infrastructures, de réseaux, et de postes de travail.

Il accompagne les nouveaux usages numériques.

Il accompagne les projets structurants (mobilité, collaboratif, Cloud, usage métier).

Il est chargé de développer un concept store pour l'offre et le maintien en condition des matériels.

19 bis.3 Le smart corner

Espace dédié à l'encapacitation et l'innovation numérique responsable de la collectivité, il accompagne les utilisateurs dans les usages digitaux à partir d'une programmation d'évènements ciblés et en cohérence avec les besoins des utilisateurs.

Il coordonne la conduite de la stratégie numérique responsable avec l'ensemble des actions programmées à cet effet avec les services numériques et les utilisateurs finaux.

19 bis.4 La mission de sécurité des systèmes d'informations

Elle établit les politiques de sécurité générales et opérationnelles des systèmes d'informations. Elle définit le plan de gestion de cybercrise, coordonne les actions de sécurité.

Elle assure la définition générale de l'architecture et de l'urbanisation des systèmes d'informations mis en œuvre par les services numériques.

ARTICLE 2 : Le présent arrêté entre en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2025.

ARTICLE 3 : Conformément à l'article R. 3131-2 du CGCT, le présent arrêté sera publié sous forme électronique et mis à la disposition du public sur le site internet du département dans son intégralité, sous un format non modifiable et dans des conditions propres à en assurer la conservation, à en garantir l'intégrité et à en effectuer le téléchargement.

ARTICLE 4 : En application des dispositions des articles R. 421-1 et suivants du code de justice administrative, le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le Tribunal administratif de Nice dans un délai de deux mois à compter de sa publication, soit par envoi postal (18 avenue des fleurs, CS 61039, 06050 NICE cedex 1), soit par voie électronique (<https://citoyens.telerecours.fr>).

ARTICLE 5 : Le directeur général des services est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Nice, le 24 décembre 2024

Charles Ange GINESY