

N° 131888-2022/1-ACTS/DAJI

Date du : 23 septembre 2022

Rapport de présentation

OBJET : Modification de l'organisation des services de la direction des affaires juridiques et institutionnelles autour de la gestion de la relation usager (GRU).

PJ : Un projet d'arrêté.

REF. :

- délibération modifiée n° 21-2012/APS du 31 juillet 2012 portant organisation et fonctionnement du secrétariat général et de l'administration de la province Sud ;
- arrêté n° 1028-2021/ARR/DAJI du 19 mai 2021 relatif à l'organisation interne de la direction des affaires juridiques et institutionnelles de la province Sud.

Pour structurer la gestion de la relation usager (GRU) de la province tout en répondant à l'objectif « zéro papier » d'ici la fin de la mandature, quatre axes principaux ont été définis :

- **Axe 1 - la professionnalisation des accueils provinciaux** : harmoniser et qualifier l'ensemble des accueils provinciaux amenés à recevoir du public, quel que soit le guichet et quel que soit le canal utilisé par l'utilisateur (téléphonique, physique, numérique), et évaluer la satisfaction de l'utilisateur.
- **Axe 2 - l'accompagnement numérique des usagers** : assister les usagers à la recherche d'informations sur le site provincial et dans la réalisation de leurs démarches en ligne (en développant des sites équipés informatiquement avec des accompagnateurs présents physiquement, mise en place d'un « chat live » et d'une hotline téléphonique), améliorer ergonomiquement les outils de la collectivité et les rendre accessibles aux personnes en situation de handicap.
- **Axe 3 – le pilotage et l'appui aux projets de modernisation** : assister les directions dans leurs projets d'amélioration de la GRU et piloter les projets transversaux, notamment les outils numériques transverses tels qu'ALOHA, le site internet, SALSA, SIMS, Demandes et le compte provincial, qui sont aujourd'hui gérés par différentes directions provinciales.
- **Axe 4 - l'assistance aux agents provinciaux** : accompagner et former les agents dans l'utilisation des outils liés à la GRU, gérer les données transverses.

Ainsi, par la délibération n° 45-2022/APS du 8 décembre 2022, la direction des affaires juridiques et institutionnelles (DAJI) a été réorganisée afin d'élargir le périmètre de ses missions selon les axes 1 et 2 susmentionnés.

En conséquence, il est proposé d'une part, de modifier les dispositions relatives au service d'appui interne et de la relation à l'utilisateur (SAIRU) et notamment au bureau des relations au public (BRP) de la DAIJ, qui sont principalement concernés par ces nouvelles missions (art. 4) et d'autre part, de supprimer la cellule applications métiers (CAM) dont les missions relèvent désormais du service de la modernisation et de l'innovation dans la relation avec les usagers (SMILE) nouvellement créé à la direction des systèmes d'information et du numérique le 8 décembre dernier (art. 1).

Enfin, il est proposé de petits ajustements de forme concernant le bureau des finances et des ressources humaines (BFRH) du SAIRU (art. 5).

Tel est l'objet du présent arrêté que j'ai l'honneur de soumettre à votre approbation.