



UNION EUROPÉENNE



PRÉFET DE LA RÉGION
PROVENCE-ALPES
CÔTE D'AZUR

**RÉGION
PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR**



FICHE OPÉRATION CRP INTERFONDS FEDER – FSE

Fonds :	Fonds européen de développement régional
N° opération :	PA0015478
Bénéficiaire :	21060088800015 VILLE DE NICE
Action en cours :	En attente comité décisionnel
État opération :	Présenté en comité décisionnel
Version de l'opération :	1

IDENTIFICATION DES BENEFICIAIRES

Chef de file / Bénéficiaire Ultime / Personne Morale	
N° SIRET :	21060088800015
Raison sociale :	VILLE DE NICE
Adresse :	06364 NICE CEDEX 4



RATTACHEMENT AU PROGRAMME

Codification principale	
Fonds :	Fonds européen de développement régional
Programme :	Programme Opérationnel FEDER-FSE Provence Alpes Côte d'Azur 2014-2020
Codification :	AP02 - Axe prioritaire : Développer l'économie et les services numériques / OT02 - Objectif thématique : Améliorer l'accès aux technologies de l'information et de la communication, leur utilisation et leur qualité / PI02c - Priorité d'investissement : Renforcer les applications TIC dans les domaines de l'administration en ligne, de l'apprentissage en ligne, de l'intégration par les technologies de l'information, de la culture en ligne et de la santé en ligne (télésanté) / AP02-OT02-PI02c-OS2c - Objectif spécifique : Développer les services numériques au service des territoires et des citoyens

DESCRIPTION

Intitulé de l'opération	SMART GUICHET
Appartenance à un groupe d'opération :	Non

Localisation de l'opération	
Description :	
Adresse :	Adresse :

Appel à projet	
Date limite de remise de dossier	01/12/2017
Référence de l'appel à projet	N° :AP-2017-FEDER-PI2c : Bâtir la Smart Région : développer les ser./.

Liste des comités				
Libellé	Type	Nature	Date	Avis
CRP Interfonds en consultation écrite du 16 décembre 2019	Décisionnel	Dématérialisé	16/12/2019	

Description de l'opération
<p>En avril 2016, la Commission européenne a présenté son Plan d'action européen 2016-2020 pour l'administration en ligne. L'objectif de ce plan d'action est que d'ici à 2020 l'Union européenne soit dotée d'administrations et d'institutions publiques ouvertes, efficaces et inclusives, qui fourniront à tous les citoyens et entreprises de l'UE des services publics numériques de bout en bout conviviaux, personnalisés et sans frontières. La résolution du parlement européen adoptée le 16 mai 2017 sur ce plan a souligné la nécessaire mise en place rapide et complète d'un guichet numérique unique dans les administrations ainsi que l'importance de l'inclusivité, de l'accessibilité et de 'accès au grand public aux services d'administration en ligne.</p> <p>En effet, le numérique a envahi la vie quotidienne et les citoyens sont désormais plus exigeants en ce qui concerne la performance des administrations publiques. Ainsi les utilisateurs souhaitent comprendre comment fonctionne le service public et attendent davantage de transparence. Ainsi l'administration publique va gagner en réactivité et développer la</p>



proximité avec les citoyens. Enfin, l'ouverture des données et services du secteur public à des tiers, dans le respect total du cadre juridique applicable à la protection des données à caractère personnel et de la vie privée, peut contribuer à la croissance et à la compétitivité.

Il est possible, en faisant appel à des approches innovantes, de concevoir et de fournir des services de meilleure qualité qui correspondent aux besoins et aux demandes des citoyens et des entreprises. Les administrations publiques exploitent les possibilités offertes par le nouvel environnement numérique pour faciliter leurs interactions avec leurs homologues et avec les parties intéressées.

Dans ce contexte, la Métropole Nice Côte d'Azur et la Ville de Nice ont fait le pari de l'alliance du numérique et du développement durable. Classée parmi les 5 smart cities mondiales aux côtés de Londres, Barcelone, New York et Singapour (Juniper Research, 2015), elles ont mis le territoire à disposition des plus grandes entreprises mondiales (IBM, Cisco...) pour mener des expérimentations numériques ambitieuses. Cette reconnaissance internationale est d'ailleurs mentionnée dans le PO FEDER PACA 2014-2020. En 2017, cette stratégie a été à nouveau reconnue au niveau européen en plaçant la Métropole et la ville de Nice parmi les dix meilleures villes concourant au prix de capitale européenne de l'innovation (aux côtés de Paris, Berlin, Helsinki, Copenhague, Tel-Aviv...) pour ses actions innovantes vis-à-vis des citoyens.

Ce territoire est ainsi devenu le socle d'un système intégré de pratiques d'innovations ouvertes qui réunit et implique l'ensemble des acteurs du territoire : les entreprises et startups du territoire, les universités, les laboratoires de recherche, les élus mais aussi l'ensemble des citoyens.

Les bénéfices attendus sont nombreux et toujours au service de la population et de l'équité territoriale (littoral, moyen, haut pays) : économies d'énergie, de ressources (eau, recyclage déchets) et de coût d'exploitation, réduction des émissions de GES ; réduction des nuisances au niveau des espaces publics ; amélioration de la qualité de vie ; santé intelligente ; sensibilisation/ aide à la décision gestes économes des habitants...

La e-administration est un des piliers fondamentaux de cette stratégie numérique en lien avec la politique de l'union européenne citée plus haut.

Premier projet phare, le projet SPOT MAIRIE, des cabines d'échanges à distance entre l'utilisateur et un agent communal : Les démarches administratives y sont simplifiées, l'objectif étant de rapprocher le service public du lieu de vie des usagers. Les citoyens peuvent réaliser, du lundi au samedi de 8h à 20h, sans rendez-vous et gratuitement, des démarches administratives en dialoguant en direct avec un téléopérateur par écran interposé, dans les conditions d'un échange en face à face...Ce dispositif, impulsé par la Ville de Nice et la Métropole Nice Côte d'Azur, issu du partenariat mené avec Cisco, est adapté au « non-geeks » et aux réfractaires des technologies. Entre 2015 et 2017, cinq cabines SPOT MAIRIE ont été installées et fonctionnent sur le territoire niçois. Il a reçu en 2016 le soutien de l'Union européenne via le FEDER régional PACA.

Dans la continuité de cette politique innovante en matière d'offre de services aux usagers, SMART GUICHET propose d'enrichir son bouquet d'e-administration par un guichet numérique de proximité dont la partie physique sera située dans un bâtiment communal en centre ville (6 rue Tonduti de l'Escarène) offrant aux usagers un bouquet de services et de e-services :

- pour la petite enfance, famille, éducation - jeunesse : orientation, paiement, inscription, animation,
- pour les domaines action sociale, santé, handicap : information et aide aux démarches en ligne (CAF, CPAM, ENT, logement, vaccinations et fichier vaccinal, dépistage, coffre fort numérique..),
- pour les seniors : information, orientation, demande d'admission en établissements ou de services de maintien à domicile, accompagnement dans les démarches y compris e-démarches.

Objectifs recherchés :

Les objectifs du SMART GUICHET, centrés sur la simplification des démarches administratives, sont les suivants :

- faciliter et simplifier les démarches des familles et des usagers, grâce à la présentation des informations utiles sur un site unique
- dématérialiser la relation à l'utilisateur par le développement d'une approche multi canal de l'information
- développer des pratiques innovantes au bénéfice des usagers et des agents
- réduire les temps d'attente et de réponses, ainsi que les déplacements multiples
- introduire un « chatbot » (ou assistant virtuel) qui facilitera et accompagnera les utilisateurs dans leurs démarches



administratives.

Résultats escomptés (cible visée)

Public et services visés :

- 6000 enfants en Petite Enfance et près de 10 000 familles + 29 303 élèves à l'Education + 12 800 enfants à la Jeunesse + 11 500 abonnés à l'Animation + 70 000 licenciés aux Sports pour toutes les démarches associées
- 600 demandes d'admission en établissement d'hébergement pour personnes âgées + 2000 seniors fragiles isolés inscrits sur le registre municipal +1000 seniors pour des informations/orientations
- 1 500 personnes pour des demandes d'information, d'orientation, d'aides aux démarches administratives dans le domaine social de proximité

Dématérialisation visée :

- 100% des inscriptions, des paiements, des suivis et traitements des dossiers administratifs réalisés en ligne
- 100% des informations de premier niveau délivrées en ligne (via le chatbot)
- 100% des prises de rendez-vous effectuées en ligne
- 100% du traitement des dossiers par les services facilités par les nouvelles procédures smart guichet,
- 100% de mutualisation des pièces justificatives à fournir via un compte usager unique (diminution du « nomadisme » administratif des usagers)

Ces résultats escomptés n'excluent pas que la relation humaine prenne le relais en fonction des besoins des usagers, qui seront pris en charge par les équipes présentes sur le site physique du SMART GUICHET.

Calendrier et phasage de l'opération :

Période prévisionnelle d'exécution	Début : 01/03/2017	Fin : 01/03/2020
<ul style="list-style-type: none"> • Sept 2017 à mars 2018 : phase finale conception (cahier des charges, plan conduite changement, plan de formation, plan de communication, planification expérimentation) dans le cadre de l'étude lancée en 2016 • Sept 2017 à mars 2018 : travaux d'aménagement du site physique et installation des équipements numériques • Ouverture prévisionnelle du site SMART GUICHET au 1er mars 2018 • Mars 2018 à mars 2020 : déploiement et amélioration progressifs des e-services du SMART GUICHET 		

DEPENSES ET RESSOURCES

Postes de dépense

Type d'assujettissement	HT
Type d'échéancier	Pas d'échéancier

Détails des postes de dépense

Catégorie de dépense	Direct/Indirect	Fonctionnement/ Investissement	Montant (HT)
Dépenses de prestations externes de service	Direct	Investissement	759 804,00 €
Dépenses de prestations externes de service			
Dépenses d'Investissement matériel et immatériel	Direct	Investissement	272 462,00 €
Dépenses d'investissement matériel / immatériel			
Total :			1 032 266,00 €



Ressources

<i>Les co-financeurs sollicités couvrent-ils la même période d'exécution et la même assiette de dépenses éligibles ?</i>	Oui
<i>Le porteur a-t-il sollicité une avance pour le fond européen ?</i>	Non



<i>Détails des ressources</i>								
<i>Financier</i>	<i>Partenaire</i>	<i>Imputation</i>	<i>Régime d'aide</i>	<i>Taux(%)</i>	<i>Montant (€ HT)</i>	<i>Montant réalisé</i>	<i>Montant retenu</i>	<i>Taux d'avancement</i>
UNION EUROPEENNE	Fonds européen de développement régional		Auc / Aucun régime d'aide	50,00	516 133,00			
Total co-financier				50,00	516 133,00	0,00	0,00	0,00
Bénéficiaire				50,00	516 133,00			
COUT TOTAL ELIGIBLE				100,00	1 032 266,00	0,00	0,00	0,00



INSTRUCTION

Service instructeur :	Direction des Affaires Européennes - PACA	Avis du service instructeur :	Favorable
------------------------------	---	--------------------------------------	-----------

Motivation du service instructeur :

L'opération s'inscrit :

- Dans l'axe prioritaire 2 : Développer l'économie et les services numériques
 - Dans l'objectif thématique OT 02 - Améliorer l'accès aux technologies de l'information et de la communication, leur utilisation et leur qualité
 - Dans l'objectif spécifique PI02c - Renforcer les applications TIC dans les domaines de l'administration en ligne, de l'apprentissage en ligne, de l'intégration par les technologies de l'information, de la culture en ligne et de la santé en ligne (télésanté)
- Elle est donc éligible à l'Appel à proposition PI2C-2017

De plus, l'opération a obtenu la note de 15/20

#opération éligible au PO, à l'appel, et qui obtient une note de 15/20 sans aucune note éliminatoire#