



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 :	PA0003677
Bénéficiaire :	21060088800015 VILLE DE NICE
Action en cours :	En attente comité décisionnel
État opération :	Présenté en comité décisionnel
Version de l'opération :	2

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	PI2C - 15.01.2016 - DEPLOIEMENT DE CABINES SPOT MAIRIE
Appartenance à un groupe d'opération :	Non

Localisation de l'opération	
Description :	Ville de Nice
Zone(s) :	
Type	Libellé
Commune INSEE	Nice

Appel à projet	
Date limite de remise de dossier	15/01/2016
Référence de l'appel à projet	N° :AP-2016-FEDER-PI2c : Développer les services numériques au serv./.

Liste des comités				
Libellé	Type	Nature	Date	Avis
CRP Interfonds du 8 Décembre 2016	Décisionnel	Dématérialisé	08/12/2016	Accepté
CRP Interfonds en consultation écrite du 13 février 2020	Décisionnel	Dématérialisé	13/02/2020	

Description de l'opération
<p>Déploiement de cabines spot mairie.</p> <p>Cette cabine équipée de solutions technologiques innovantes au cœur de la vie des citoyens et propose de modifier l'expérience administrative et d'améliorer les services rendus aux habitants. cette solution intégrée vise à rapprocher les services publics des lieux de vie habituels des habitants (bibliothèque municipale, centre commercial ...) et consiste à donner accès à un expert, à distance et sur des plages horaires étendues, pour faciliter les démarches administratives.</p> <p>L'expérimentation :</p> <p>"Spot Mairie" était une initiative unique et une première mondiale. C'était en effet, la première fois au monde que Cisco installait cette cabine en réel, pour offrir un service public à l'aide de solutions technologiques, mais aussi la première fois qu'elle était proposée hors les murs d'un bâtiment public.</p>



Une première cabine a donc été installée le 25/02/2013, en phase expérimentation et aux frais de CISCO dans un centre commercial en centre ville, Nicétoile (près de 22 000m², 100 boutiques, services et restaurants près de 12 millions de personnes qui le fréquentent), au centre de l'avenue Jean Médecin, une des artères principales de Nice. La cabine a été démontée à la fin de la période expérimentale conclue avec CISCO et un bilan de son utilisation a pu être fait. La Ville de Nice a ainsi décidé de pérenniser le dispositif par le lancement d'un appel ouvert pour le déploiement du dispositif spot mairie sur son territoire.

Spot Mairie est une cabine de mairie virtuelle mise en place pour permettre aux administrés d'effectuer des démarches administratives depuis un site de grand passage. L'objectif est de rapprocher le service public du lieu de vie des usagers. La Cabine Spot Mairie équipée d'une caméra et d'un scan, procure un véritable service plus avec échanges de documents et réalisation de prestations. Par ce système les citoyens peuvent réaliser des démarches administratives en dialoguant en direct avec un agent, par écran interposé, dans les conditions d'un échange en face à face. Le téléconseiller traite la demande et propose de manière interactive les formulaires ou procédures adéquats.

Les services proposés par Spot Mairie complètent les missions d'information déjà assurées par téléphone par le service mutualisé Ville de Nice/Métropole Nice Côte d'Azur, "Allo-Mairies". Les agents de ce service ont été préalablement formés aux nouveaux usages proposés par Spot Mairie et en assurent le service d'appui.

Spot Mairie rapproche les services administratifs des lieux de vie du citoyen, avec une amplitude horaire étendue (du lundi au samedi de 8h30 à 19h30) et sans RDV.

Objectifs recherchés :

"Spot Mairie" a pour but d'améliorer les services de proximité et la performance de l'administration (renseignements sur toute démarche, préinscriptions, formule d'adhésion, ...).

Ces cabines facilitent une organisation efficace et économique des antennes administratives ouvertes au public et permettent de concilier des gains d'organisation (coûts de présence locale des agents, extension des plages horaires de services, capacité multi-sites ...) et une meilleure perception du service public par les administrés.

En outre, elles permettent de rapprocher l'administration des citoyens en s'installant dans des lieux de grand passage au surplus situés dans des quartiers moins dotés en termes d'implantation, administratives (enclaves collinaires, bordure de territoire, ...). Le dispositif permet ainsi de limiter les déplacements des administrés sur le territoire et agit de ce fait sur l'engorgement de la circulation et l'émission des gaz à effets de serre.

Les cabines spot mairie seront installées idéalement dans des centres commerciaux parce qu'ils cumulent un certain nombre d'avantages : horaires d'ouvertures étendus, lieux de fort passage, maillage complet du territoire, fréquentation par tous types de clientèle. Néanmoins, selon les possibilités d'autres sites d'implantation pourront être envisagés. L'idée forte est que les usagers puissent accéder aux cabines depuis des lieux qu'ils ont l'habitude de fréquenter régulièrement. Ils peuvent ainsi cumuler, en un seul déplacement, une sortie pour faire leurs courses de la semaine et l'accomplissement d'une formalité administrative qu'ils avaient prévus de faire. Ainsi, ils gagnent du temps en évitant de poser des heures de congés ou sacrifier du temps de travail pour venir dans un site administratif aux horaires plus classiques; ils évitent un trajet, souvent réalisés avec un véhicule individuel, chronophage et facteur de stress.

Pour la collectivité, ce dispositif contribue donc à limiter les déplacements des usagers et permet ainsi : d'agir sur l'environnement en limitant les rejets de CO₂; d'agir sur la circulation en limitant le trafic automobile; de contribuer à résoudre le problème du stationnement.

Les services offerts sont nombreux : formalités administratives, vie associative, centre d'animation et de loisirs, bibliothèques, éducation (préinscriptions scolaires et halte garderie), sécurité et prévention, ... Ils mêlent donc les actes administratifs la culture, la culture, le sport et pourront être étendus à d'autres domaines puisque le système est techniquement évolutif.

Résultats escomptés (cible visée)

- Développer le service à l'utilisateur,
 - Développement du numérique dans les services de proximité,
 - Proposer une alternative aux services administratifs "fixes" tout en augmentant la qualité du service rendu aux usagers (plage horaire, contact humain, ...)
 - Limiter les déplacements en véhicules individuels : contribuer à la lutte contre la pollution urbaine, la circulation intensive et le stationnement
 - Favoriser l'accès aux nouvelles technologies en matière de service public par la mise à disposition d'un dispositif simple d'utilisation et accessible à tous (seniors, handicapés, jeunes, actifs, ...)
- Couvrir le territoire de la Ville de Nice avec le dispositif Spot Mairie par un maillage complet et cohérent

Calendrier et phasage de l'opération :



Période prévisionnelle d'exécution	Début : 01/06/2014	Fin : 31/05/2017
<ul style="list-style-type: none"> - 11/06/2014 : lancement d'un appel d'offre pour la fourniture d'une solution de cabine virtuelle et prestations associées, - 04/11/2014 : attribution du marché à la société NEXTIRAONE, - 06/11/2014 : commande des deux premières cabines Spot Mairie , 2 postes opérateur et de l'infrastructure de communication pour un montant de 249 824.05€ HT et 299 788.86€ TTC. Réglée fin novembre - Installation de la première cabine fin mai 2015 pour mise en service mi-juin 2015 (après 2 à 3 semaines de test) dans le centre commercial Leclerc de Saint -Isidore à Nice (secteur Nord ouest), - Installation et mise en service de la deuxième cabine fin 2015 - Acquisition de la 3e cabine et d'un poste de téléopérateur fin 2015 pour une installation début 2016 - Achat et installation de la 4e cabine et d'un poste téléopérateur courant 2016 		

DEPENSES ET RESSOURCES

Postes de dépense	
Type d'assujettissement	TTC
Type d'échéancier	Pas d'échéancier

Détails des postes de dépense			
Catégorie de dépense	Direct/Indirect	Fonctionnement/ Investissement	Montant (TTC)
Dépenses d'Investissement matériel et immatériel	Direct	Investissement	0,00 €
Achat d'équipement, de machine ...			
Total :			0,00 €

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



Détails des ressources								
Financier	Partenaire	Imputation	Régime d'aide	Taux(%)	Montant (€ HT)	Montant réalisé	Montant retenu	Taux d'avancement
UNION EUROPEENNE	Fonds européen de développement régional		Auc / Aucun régime d'aide		0,00			
Total co-financeur					0,00		0,00	
Bénéficiaire				100,00	0,00			
COUT TOTAL ELIGIBLE				100,00	0,00		0,00	



INSTRUCTION

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

Motivation du service instructeur :

Avis favorable pour déprogrammation.

Le service instructeur a pris acte de la demande d'abandon de l'opération n° PA0003677 « Déploiement de cabines Spot Mairie » (subvention FEDER programmée 280 000, 00 €) par courrier daté du 28/11/2019.

L'expérimentation envisagée, consistant à déployer des cabines numériques mettant en relation l'utilisateur avec les services de la mairie, dans des lieux de fortes fréquentations, n'a pas eu les résultats escomptés. Seulement trois cabines sur cinq ont été installées et elles se retrouvent en concurrence avec d'autres dispositifs (Mairie mobile, allo mairie, portail citoyen sur internet...) plus simples d'utilisation et plus intuitifs.

La Ville de Nice a décidé de mettre fin à cette opération et donc d'impacter le principe de pérennité de l'opération FEDER (Art. 71). Une demande de paiement a été déposée et un Contrôle de Service Fait a été entamé. Cependant, le porteur de projet décide d'abandonner l'opération et sollicite la résiliation de la convention attributive.

En application de l'article 9 de la convention attributive FEDER, l'abandon de l'opération se matérialise par la résiliation de la convention après présentation en Comité Régional de Programmation.