



UNION EUROPÉENNE



**RÉGION
PROVENCE
ALPES
CÔTE D'AZUR**



FICHE OPÉRATION CRP INTERFONDS FEDER – FSE

Fonds :	Fonds européen de développement régional
N° opération :	PA0025277
Bénéficiaire :	22060001900016 Département des Alpes-Maritimes
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 :	22060001900016
Raison sociale :	Département des Alpes-Maritimes
Adresse :	BP 3007 06201 NICE CEDEX 3



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	Plateforme transverse interopérable de la donnée pour Télé-services et Gestion de la Relation Usagers
Appartenance à un groupe d'opération :	Non

Localisation de l'opération	
Description :	Centre Administratif
Adresse :	DEPARTEMENT DES ALPES MARITIMES Adresse :

Appel à projet	
Date limite de remise de dossier	15/11/2019
Référence de l'appel à projet	N° :AP-2019-FEDER-PI2c : Bâtir la Smart Région : développer l'essor./.

Liste des comités				
Libellé	Type	Nature	Date	Avis
CRP Interfonds en consultation écrite du 16 décembre 2020	Décisionnel	Dématérialisé	16/12/2020	

Description de l'opération
<p>Voir Annexe 2</p> <p>Dans le cadre du programme Smart Deal, axe transverse majeur des politiques publiques du Département des Alpes-Maritimes, des projets de transformation numérique structurants sont engagés depuis 2018 dans la Collectivité. Ils ont pour but de moderniser l'administration et d'améliorer le service rendu aux usagers grâce aux outils numériques et aux gains de qualité et d'efficacité qu'ils permettent d'atteindre.</p> <p>Le projet proposé s'intègre dans la feuille de route du programme Smart Deal et couvre plusieurs axes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Mise en oeuvre d'un portail web de Télé-services Usagers pour donner accès en ligne aux démarches administratives et aux échanges des usagers avec le Département : Mes Démarches 06- Mise en place d'une gouvernance de la Donnée et des projets associés : socle technique, référentiels de données,



notamment Référentiel Usager Unique, mise en oeuvre de l'Open Data (ouvertures des données) et publication sur la plateforme régionale DataSud

- Déploiement d'un outil transverse de Gestion de la Relation Usagers en interne (associé au portail web et s'appuyant sur le Référentiel de données Usager Unique) pour la vision et la gestion 360° d'un usager quelque soit le point d'accueil dans la Collectivité : accueils de proximité, standard téléphonique, Saisine par Voix Électronique. Il s'agira de l'outil commun à l'ensemble de l'organisation « Front Office » du Département des Alpes-Maritimes.

Objectifs recherchés :

Voir Annexe 2

Les objectifs poursuivis par ce projet et ses différents volets sont la maîtrise et l'exploitation optimale et sécurisée des données du Département des Alpes-Maritimes, au profit de l'efficacité et la performance interne, et de l'amélioration de la qualité de service aux usagers (temps de réponse, suivi d'activité, personnalisation de la réponse à l'utilisateur, qualité de l'orientation et du suivi du parcours).

La construction d'une architecture transverse orientée donnée et orientée usager permettra aussi de casser les silos entre les différents métiers pour mutualiser les outils, et ouvrir les données en interne, et en externe (exemple : suivi transverse des subventions accordées).

Le développement des démarches en ligne et la dématérialisation « sans couture » des process de traitement internes permettra de réduire les temps de réponse et d'apporter un meilleur suivi des demandes.

Enfin, le projet permettra de développer la polyvalence des agents en posture d'accueil et la mise en oeuvre d'une réelle approche de relation « omnicanal ».

Résultats escomptés (cible visée)

Voir Annexe 2

Voir Fichier Excel annexé "Détails Actions et Estimations Dépenses Projet FEDER CD06"

Le projet a pour objectif de mettre en place une plateforme interopérable de la donnée pour gestion de télé-services et gestion de la relation usagers, à destination des usagers et des agents du Département des Alpes-Maritimes. Pour ce faire, les principaux résultats attendus sont :

- L'établissement de la feuille de route de la Gouvernance de la Donnée et le cadrage des besoins pour l'architecture socle de la Gouvernance de la Donnée et des outils de Gestion de la Relation Usagers : Référentiel Usager Unique et portail interne de GRU
- La mise en production du socle technique du portail Mes Démarches 06 et des télé-services associés : 14 télé-services principaux sur les 3 années du projet
- La construction et la mise en production progressive de l'architecture socle de la Donnée (4 paliers, à confirmer après phase d'étude en AMO)
- La construction d'un Référentiel Usager Unique et sa connexion avec tous les SI Métiers, le portail de télé-services Mes Démarches 06 et le portail interne de GRU
- La mise en oeuvre progressive de l'outil de Gestion de la Relation Usagers interne transverse
- La mise en oeuvre de l'Open Data (ouverture des données) sur le portail DataSud et le site Internet du Département, son automatisé, son enrichissement en collaboration avec les Directions de Métiers et la mise en oeuvre d'une démarche proactive de promotion des réutilisations des données ouvertes
- La mise en oeuvre de l'ouverture interne des données avec le développement d'outils automatiques et personnalisables
- La mise en oeuvre progressive de l'automatisation des process à haute volumétrie ou risque d'erreurs et à faible valeur ajoutée

Calendrier et phasage de l'opération :

Période prévisionnelle d'exécution

Début : 01/01/2019

Fin : 31/12/2021

Voir Annexe 2

Voir Fichier Excel annexé "Détails Actions et Estimations Dépenses Projet FEDER CD06"

Les principales étapes du projet et le calendrier général sont :

Au 1er semestre 2019

- Établissement de la feuille de route de la Gouvernance de la Donnée
- Développement et mise en production du socle technique du portail Mes Démarches 06 et du premier lot de télé-services



Au 2ème semestre 2019

- Mise en oeuvre de l'Open Data (ouverture des données) sur le portail DataSud et le site Internet du Département
- Cadrage de l'architecture socle de la Gouvernance de la Donnée et des outils de Gestion de la Relation Usagers : Référentiel Usager Unique et portail interne de GRU

Au 1er semestre 2020

- Mise en oeuvre du premier palier de l'architecture socle « Data »
- Automatisation des mises à jour des jeux de données ouverts
- Expérimentation de l'ouverture interne des données sur les périmètres définis
- Expérimentation de l'automatisation sur un process à définir
- Mise en oeuvre de l'outil de Gestion de la Relation Usagers sur le périmètre pilote du Service du Protocole

Au 2ème semestre 2020

- Mise en oeuvre du deuxième palier de l'architecture socle « Data »
- Mise en oeuvre du Référentiel Usager Unique
- Mise en production du 3ème lot de télé-services du portail Mes Démarches 06
- Cadrage de la généralisation de l'automatisation sur les process éligibles de la Collectivité

Au 1er semestre 2021

- Mise en oeuvre du troisième palier de l'architecture socle « Data »
- Déploiement progressif des process automatisés
- Mise en production de l'outil de Gestion de la Relation Usagers pour toutes les Directions de Métiers

Au 2ème semestre 2021

- Mise en oeuvre du quatrième palier de l'architecture socle « Data »
- Démarche pro-active de promotion des réutilisations des données ouvertes
- Mise en oeuvre de l'ouverture interne des données avec outils automatiques et personnalisables

Le projet faisant l'objet d'une demande de subvention s'étale sur 3 années, à compter du début 2019 jusqu'à la fin 2021. Cela correspond au coeur du déploiement des actions nécessaires pour sa mise en oeuvre. Le calendrier prévu est donc en cohérence avec la période d'exécution du projet. Il est à noter néanmoins que des actions non présentées dans le projet avaient été engagées en 2018, notamment sur le portail Mes Démarches 06, et que ce projet et ses composantes s'inscrivent dans la durée puisqu'ils mettent en oeuvre des outils structurants pour la modernisation du Département des Alpes-Maritimes.

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 personnel	Direct	Investissement	108 027,14 €
Salaire d'un agent, 100% affecté au projet			
Dépenses de prestations externes de service	Direct	Investissement	362 359,52 €
Assistance à Maitrise d'Ouvrage			
Dépenses d'Investissement matériel et immatériel	Direct	Investissement	1 167 126,86 €
Outils numériques			
Total :			1 637 513,52 €

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



**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	70,00	1 146 259,4 6			
Total co- financier				70,00	1 146 259,4 6	0,00	0,00	0,00
Bénéficiaire				30,00	491 254,06			
COUT TOTAL ELIGIBLE				100,00	1 637 513,5 2	0,00	0,00	0,00



INSTRUCTION

Service instructeur :	Service FEDER	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-2019

De plus, l'opération a obtenu la note de 15,5/20

#opération éligible au PO, à l'appel, et qui obtient une note de 15,5/20 sans aucune note éliminatoire#