



**FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés des administrations**

Axe	2 – AMÉLIORER L'ACCÈS AUX TIC PAR UNE STRATÉGIE D'AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE
Objectif thématique (art. 9 Règ. général et Règ. FEDER)	OT 2 : Améliorer l'accès, l'utilisation et la qualité des TIC
Objectif Spécifique	OS 4 : Augmenter l'usage des e-services
Priorité d'investissement (art. 5 Règ. FEDER)	FED 2c : Améliorer l'accès aux TIC, leur utilisation et leur qualité : en renforçant des applications TIC dans les domaines de l'administration en ligne, de l'apprentissage en ligne, de l'intégration par les technologies de l'information et de la culture en ligne
Intitulé de l'action	<b>2.04 Développement des services dématérialisés des administrations (v7/7/2015)</b>
Guichet unique / Rédacteur	<i>Guichet Unique Recherche, Développement Technologique et Innovation</i>

***POURSUITE D'UNE MESURE D'UN PROGRAMME PRÉCÉDENT***

Non

Oui, partiellement

Oui, en totalité

Poursuite de la mesure PO 2007-2013 – Axe 2 : La compétitivité de l'économie : développer l'économie réunionnaise dans l'environnement international – Mesure 2-14 : Services et applications TIC à la population

Si quelques projets de dématérialisation de services publics ont été mis en œuvre lors de la précédente programmation, ces derniers sont restés limités. Il convient de généraliser les services dématérialisés.

## OBJECTIFS ET RÉSULTATS

### Descriptif de l'objectif de l'action

Malgré des progrès importants, les e-services sont encore peu développés à La Réunion. En effet, en 2014, seules 45 % des administrations publiques disposent d'un site Internet et leur interactivité reste limitée. L'e-administration constitue pourtant un enjeu particulier pour l'amélioration du service rendu au public, notamment dans les Hauts de l'île, et permet la réduction des déplacements.

La mesure consiste à accompagner les acteurs publics visant l'utilisant des TIC pour moderniser ou proposer des services au public, y compris dans les domaines du tourisme (e-tourisme, m-tourisme), du patrimoine, des transports ou de la formation (MOOC<sup>1</sup>), créer des espaces numériques mutualisés de service public facilitant les démarches administratives .

1 massive open online course



**FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés  
des administrations**

## Contribution à l'objectif spécifique

---

L'utilisation des e-services dans l'administration reste faible à La Réunion.

L'objectif de l'action est de répondre à la carence actuelle de l'offre de services pour favoriser une augmentation des usages, conformément à l'OS2.

## Résultats escomptés

---

Résultats à atteindre avec le soutien de l'Union :

- Augmentation du nombre de réunionnais effectuant leurs démarches en ligne.
- Émergence de portails et de projets mutualisés.

## PRÉSENTATION DE L'ACTION

---

### *Justification du rattachement à la priorité d'investissement et à l'objectif thématique*

---

Cette action encourage la généralisation de services publics dématérialisés et mutualisés à destination de la population de manière générale.

### **Descriptif technique**

---

Cette action consiste à soutenir le développement de services ou d'expérimentations conformes aux priorités suivantes de la S3 :

- plate-forme agile de transformation du transformation vers une économie numérique : il s'agit de concrétiser le concept de « ville intelligente », « territoire agile » en :
  - renforçant la qualité et l'accès aux services par l'utilisation des TIC
  - encourageant le développement de MOOC, en s'appuyant sur des plateformes visibles et existantes
  - soutenant des projets innovants dans le domaine du numérique, s'appuyant sur des logiciels libres, la réalité augmentée, le sans contact, la mobilité.
- e-co-tourisme expérientiel : il s'agit d'augmenter l'offre de contenus de qualité, susceptible d'être relayée par la population locale ou les touristes affinitaires, en vue d'améliorer la promotion de la Réunion et sa visibilité sur les réseaux sociaux, en
  - valorisant des contenus culturels ou patrimoniaux.,
  - développant le e-tourisme.



FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés des administrations

### Sélection des opérations

- Rappel des principes de sélection du programme :

- Contribution du projet aux objectifs UE 2020,
- Contribution du projet à la stratégie du PO,
- La sélection des opérations prendra en compte la valeur ajoutée pour les publics ciblés (administrés, entreprises,...), la qualité technique et les moyens engagés ainsi que la formalisation d'une réflexion à court terme, moyen terme et long terme.

- Statut du demandeur :

Etat, Collectivités locales, organismes publics, associations.

- Critères de sélection des opérations :

Investissement en maîtrise d'ouvrage publique dans des dispositifs de dématérialisation de services publics.  
Investissement en maîtrise d'ouvrage privée (associations) dans le cadre de projet d'intérêt général.  
Les projets d'envergure régionale ou à échelle de territoire réduit mais pouvant être étendus à l'ensemble de l'île de La Réunion.  
Cohérence avec le SDTAN

- Rappel des prescriptions environnementales spécifiques :

Néant

### Quantification des objectifs (indicateurs)

Indicateur de Réalisation	Unité de mesure	Valeurs			Indicateur de performance
		Référence	Cible (2023)	Intermédiaire (2018)	
Nombre de services publics dématérialisés modernisés ou créés			35		<input type="checkbox"/> Oui
					<input checked="" type="checkbox"/> Non

### Nature des dépenses retenues/non retenues spécifiques à l'action <sup>2</sup>

Outre les dépenses retenues et non retenues listées dans l'annexe dispositions transversales d'éligibilité des dépenses « Investissement public », du guide des droits et obligations du porteur de projet, des dépenses

<sup>2</sup> Au-delà des critères d'éligibilité du Règlement général (UE) n° 1303/2013 du Parlement européen et du Conseil du 17 décembre 2013 et du Décret d'éligibilité interfonds XXX



**FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés  
des administrations**

spécifiques à la Fiche Action sont mentionnées ci-dessous.

- Dépenses retenues spécifiquement :

- Fourniture et installation d'équipements (serveurs,...),
- Création de sites Internet,
- Développements techniques (y compris de logiciels) et de contenus,
- Achat de licences logicielles,
- Prestations d'accompagnement aux outils financés (installation, paramétrage,...),
- Formation initiale aux outils financés,
- Prestations de promotion
- Prestations de sous-traitance liées au projet
- Achats ou création de contenus ou de données numériques

- Dépenses non retenues spécifiquement :

- Informatique interne (gestion interne),
  - Locations,
  - Dépenses engagées avant la notification de l'accusé de réception de la demande.
- Aucune dépense inférieure à un seuil de 500€ ne sera prise en compte.

## **CRITÈRES DE RECEVABILITÉ ET D'ANALYSE DE LA DEMANDE**

### **Critères de recevabilité**

---

- Concentration géographique de l'intervention :

La Réunion.

- Pièces constitutives du dossier :

- Lettre de demande de subvention signée (mentionnant le titre du projet, le cadre d'intervention et le montant demandé)
- Présentation du bénéficiaire (éventuellement),
- Le descriptif détaillé du projet soumis à financement :
  1. Contenu : nature des dépenses, localisation du projet, utilisation,...
  2. Objectif : apport aux usagers tels que nouveaux services ou amélioration des services existants,
  3. Indicateurs (précisez les indicateurs dont vous suivrez l'évolution pour piloter le bon déroulement du projet), nombre de bénéficiaires (personnes physiques), gain de qualité, de disponibilité,...
  4. Planning prévisionnel,
  5. Plan de financement de l'investissement,
  6. Compte d'exploitation prévisionnel de l'activité résultante du projet. Le fonctionnement futur de l'équipement subventionné doit être équilibré : évaluer l'ensemble des surcoûts générés par ce nouvel investissement et des moyens nécessaires pour y faire face. Si le service mis en place est gratuit, le



**FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés  
des administrations**

bénéficiaire devra l'indiquer explicitement.

- Pièces administratives identifiant la structure (statuts ou à défaut règlement intérieur et procès verbal de la dernière assemblée)
- Extrait SIRENE
- Relevé d'Identité Bancaire ou Postal

**Pour les demandeurs de droit public (c'est-à-dire doté d'un agent comptable)**

- Délibération de l'organe compétent de la collectivité territoriale ou de l'organisme public maître d'ouvrage approuvant le projet d'investissement et le plan de financement prévisionnel
- Dans le cas d'un GIP, preuve de l'existence légale (copie de la publication de l'arrêté d'approbation de la convention constitutive, et convention constitutive si subvention supérieure à 50 000 €)
- Estimation financière détaillée des équipements et prestations (avec le même niveau de détail que les devis)
- Fiche d'information du porteur de projet datée et signée dans le cas d'une subvention UE < 100 K €

**Pour les demandeurs de droit privé (ou associations)**

- Factures proforma, devis pour les équipements et prestations associées (y compris Cahier des Charges),
- Liste actualisée des membres du Conseil d'Administration et du bureau,
- Comptes financiers du dernier exercice approuvés par l'AGO et signés,
- Attestations de régularité émis par les organismes sociaux (retraite, sécurité sociale, Assedic) datant de moins de 6 mois.

**Critères d'analyse de la demande**

---

La demande sera étudiée au regard de :

- l'intérêt du service public pour les usagers (création d'un nouveau service, déplacement évité, nombre d'usagers concernés)
- l'échelle pertinente de territoire : les projets mutualisés seront privilégiés

**OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES DU DEMANDEUR (« ex-ante », afférentes au dossier de demande)**

---

- Pour les projets importants supérieurs à XX millions d'euros : (éventuellement)

Néant

- Pour les projets générateurs de recettes supérieurs à 1 million d'euros :

Néant



FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés des administrations

- Pour les projets supérieurs à 50 millions d'euros :  
Néant

**MODALITÉS TECHNIQUES ET FINANCIÈRES**

Régime d'aide :	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
Si oui, base juridique : .....		
Préfinancement par le cofinancier public :	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
Existence de recettes ( <i>art 61 Reg. Général</i> ) :	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non

- Taux de subvention au bénéficiaire : 100 %
- Plafond éventuel des subventions publiques :  
Néant.
- Plan de financement de l'action :

E-administration Dépenses totales (en M€)	Publics						Privés (%)
	FEDER (%)	Région (%)	État (%)	Département (%)	EPCI (%)	Autre Public (%)	
100 %	80 %			20 %			

Le plan de financement de l'action est à calculer net de recettes, au sens de l'article 61 du Règ. Général.

- Services consultés :  
Néant
- Comité technique : (éventuellement)  
Néant

**INFORMATIONS PRATIQUES**

- Lieu de dépôt des dossiers :

Pôle d'Appui FEDER - Hôtel de Région Pierre Lagourgue  
Avenue René Cassin - BP 67190  
97801 Saint-Denis Cedex 9 .



FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés  
des administrations

- Où se renseigner ?

Guichet d'accueil FEDER

Hôtel de Région du Moufia, Saint-Denis

Tél : 0262.487.087

Courriel : [accueil\\_feder@cr-reunion.fr](mailto:accueil_feder@cr-reunion.fr)

[www.regionreunion.com](http://www.regionreunion.com)

Guichet Unique Recherche Développement Technologies Innovation .

*Hôtel de Région du Moufia, Saint-Denis*

*Tél : 0262.48.70.00*

- Service instructeur :

Guichet Unique : Recherche, développement Technologique et Innovation

## RATTACHEMENT AUX PRINCIPES HORIZONTAUX ET OBJECTIFS TRANSVERSAUX COMMUNAUTAIRES

---

- Respect du principe du développement durable

La mise en place de l'e-administration favorise les échanges électronique diminuant ainsi l'utilisation de document papier.

De plus, les administrés se déplaceront moins puisqu'ils pourront récupérer leurs documents ou accéder à de nouveaux services directement sur l'Internet.

- Poursuite de l'objectif de l'égalité entre hommes et femmes et de la non discrimination

Neutre

- Respect de l'accessibilité

Les services rendus par l'e-administration sont disponibles depuis l'Internet.

Le service instructeur s'assurera que les règles relatives à l'accessibilité des sites Internet aux personnes en situation de handicap soient respectées.

- Effet sur le changement démographique

Neutre