



FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés des administrations et sécurisation de leurs systèmes d'informations

Axe	2 – AMÉLIORER L'ACCÈS AUX TIC PAR UNE STRATÉGIE D'AMÉNAGEMENT ET 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	2.04 Développement des services dématérialisés des administrations et sécurisation de leurs systèmes d'informations (05/06/2020)
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'utilisation 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 (MOOC¹), 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 et sécurisation de leurs systèmes
d'informations**

La crise sanitaire Covid-19 et l'application des mesures de confinement et de distanciation sociale ont considérablement renforcé le besoin de numérisation et de dématérialisation du fonctionnement des services publics. La généralisation du télétravail a permis aux administrations de maintenir leurs activités et missions essentiels et à renforcer leur très forte dépendance à leurs systèmes d'information. Dans ce contexte, les exigences de disponibilité, d'intégrité, de confidentialité, de traçabilité et de résilience de ces systèmes se sont très significativement accrues et apparaissent comme une condition de développement de ces nouveaux services afin d'assurer leur résilience.

Le mesure consiste donc également à accompagner les acteurs publics dans le renforcement de la sécurité de leurs systèmes d'information afin de leur permettre d'assurer la continuité de service au profit des usagers.

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.
- **Réduction de la vulnérabilité face au risque de cyberattaques**

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 **dans un environnement sécurisé.**



**FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés
des administrations et sécurisation de leurs systèmes
d'informations**

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 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.
- ***Émergence de projet de cybersécurité (exemples : authentification forte, gestion des identités et des accès, antivirus nouvelle génération, solution de détection et de réponse sur incident, corrélation et analyse de logs, prévention de fuite de données, sécurisation des réseaux, pare-feu applicatif, actions de sensibilisation à la cybersécurité des agents).***

~~**Afin de stimuler les projets dans ce domaine, des Appels à Manifestation d'Intérêt seront lancés par la collectivité régionale.**~~

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



FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés des administrations et sécurisation de leurs systèmes d'informations

et dans des projets de cybersécurité.

Investissement en maîtrise d'ouvrage privée (associations) dans le cadre de projet d'intérêt général.
Cohérence avec le SDTAN.

Les projets devront avoir démarré au plus tard le 31 mars 2021.

Respect de la Directive (UE) 2016/1148 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union (voir

<https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/directive-nis/>);

Respect du règlement général sur la protection des données (RGPD) qui est entré en application le 25 mai 2018 (voir <https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/rqpd-renforcer-la-securite-des-donnees-a-caractere-personnel/>);

Respect du référentiel général de sécurité (RGS) (voir

<https://www.ssi.gouv.fr/administration/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/>)

- 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 ²

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 spécifiques à la Fiche Action sont mentionnées ci-dessous.

² 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 et sécurisation de leurs systèmes
d'informations**

- Dépenses retenues spécifiquement :

- Fourniture et installation d'équipements (serveurs, « *appliance* » *physique de sécurité de gestion unifiée des menaces, support de stockage chiffré,...*),
- Création de sites Internet,
- ***Prestations de services : audits de sécurité, des tests d'intrusion, analyse de risque, mise en œuvre des actions de sécurisation,***
- 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

~~Les projets devront répondre aux exigences du cahier des charges de l'AMI. Les candidats auront à produire un dossier complet dans le délai imparti, qui comprend :~~

~~– un dossier de candidature ;~~

~~– un dossier de demande de subvention.~~

- 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 ***et/ou de***



**FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés
des administrations et sécurisation de leurs systèmes
d'informations**

sécurité,

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, **de sécurité**,...

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 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) **si prestations non soumises à l'ordonnance de 2005,**

- 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) **et/ou la résilience d'un système sécurisé au regard des services développés ou existants**
- l'échelle pertinente de territoire : les projets mutualisés seront privilégiés



FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés des administrations et sécurisation de leurs systèmes d'informations

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
- 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 cofinanceur public :	<input type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
Existence de recettes (art 61 Reg. Général) :	<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



**FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés
des administrations et sécurisation de leurs systèmes
d'informations**

- 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 .

- Où se renseigner ?

Guichet d'accueil FEDER

Hôtel de Région du Moufia, Saint-Denis
Tél : 0262.487.087
Courriel : accueil_feder@cr-reunion.fr
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.



**FICHE ACTION 2.04 Développement des services dématérialisés
des administrations et sécurisation de leurs systèmes
d'informations**

- 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