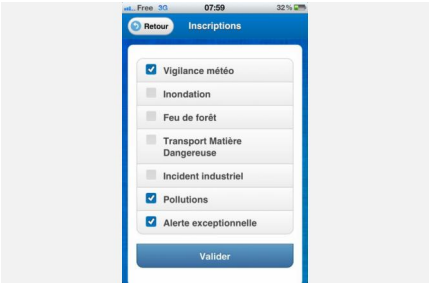
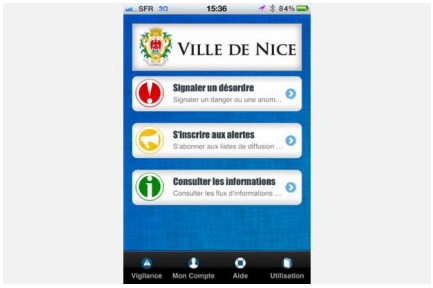
Application Smartphone « Risques Nice »







Dans le cadre de sa politique de gestion des risques, la ville de Nice a souhaité mettre les nouvelles technologies de l'information au service des citoyens en vue de développer davantage la culture du risque au sein de la population

Thèmes d'action

- Sensibilisation / information préventive
- Autre : Alerte et remontée d'informations

Risques

- Feux de forêt
- Mouvements de terrain et risques volcaniques
- Risques météorologiques
- Risques technologiques

Régions

- Provence-Alpes-Côte d'Azur

Organisme

Ville de Nice - Direction de la Prévention et de la Gestion des Risques (DPGR)
Compétence : Prévention, prévision, alerte et préparation à la gestion de crise en matière de risques courants et majeurs naturels ou technologiques
- 5 rue de l'Hôtel de Ville – 06 364 NICE cedex 4
- 04 97 13 22 83
- dpgr@nicecotedazur.org

Référent du projet

QUEYREL Pascal
Poste : Gestionnaire des Risques Majeurs
- pascal.queyrel@ville-nice.fr

Auteur de la fiche

QUEYREL Pascal

Partenaires et moyens

Technique(s) :

La Direction de la Prévention et de la Gestion des Risques (DPGR) a entièrement pensé et conçu cet outil à destination du citoyen.

Humain(s) :

Sa conception a fait intervenir plusieurs partenaires dont la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de la Métropole Nice Côte d'Azur qui a œuvré à la cohérence des interactions entre l'outil et le système d'information de la ville de Nice. Il a également été fait appel à un prestataire extérieur qui s'est chargé de la réalisation du code informatique pour l'application "Risques Nice" ainsi que pour le Portail Citoyen.

En outre, une convention a été passée avec Météo-France dans le cadre d'une brique du projet qui consiste à retranscrire (en temps réel) la vigilance météorologique départementale.

La DPGR a mandaté un de ses agents pour conduire le comité de pilotage composés d'agents de la DSI, des prestataires extérieurs et qui a fait intervenir ponctuellement les services de Météo France ou encore la Correspondante Informatique et Libertés de la ville de Nice dans le cadre de la gestion des données personnelles du volet « alerte » de l'application.

Financier(s) :

La ville de Nice a entièrement supporté le coût lié au développement de l'applicatif. Par ailleurs, en 2013, un contrat de partenariat a été passé avec la société EDICIA en vue de développer les futurs applicatifs, les promouvoir et les commercialiser à d'autres organismes. La ville de Nice recevra alors des royalties lors de la vente de son produit.

En bref

objectif(s) :

Dans le cadre de sa politique de gestion des risques, la ville de Nice a souhaité mettre les nouvelles technologies de l'information au service des citoyens en vue de développer davantage la culture du risque au sein de la population.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans le cadre réglementaire actuel, qui oblige le maire d'une commune soumise aux risques majeurs, d'alerter et d'informer sa population en cas de survenance d'un événement mais également, de manière régulière, sur les actions mises en œuvre par la commune pour lutter contre les risques.

Echéancier(s) :

Le dernier semestre 2011 a été consacré à la définition des besoins et du futur cahier des charges relatifs au projet et les développements ont été entamé dès le début de l'année 2012 en se rattachant à un marché existant à la ville de Nice et pouvant répondre aux besoins. Le choix a été porté dans un premier temps sur le développement de l'application mobile sur les plateformes iOS et Android (les deux plus grosses part de marché dans ce secteur d'activité). Une première mouture de l'application a alors vu le jour et a été présentée en conférence de presse le 26 juillet 2012 par le Maire de Nice, Christian ESTROSI.

Dès septembre 2012, aux vues des retours positifs, il a été décidé de développer l'application Smartphone sur les plateformes Windows Phone afin de toucher le plus large panel des utilisateurs de smartphones (les terminaux mobiles BlackBerry, n'étant pas à même à cette époque et avant la sortie de leur OS Black Berry 10, de faire fonctionner ce type d'application). Ces nouveaux développements ont également donné lieu, comme à la sortie de chaque nouvelle version, à l'ajout de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux contenus à l'application.

Enfin, au début de l'année 2013, la ville de Nice a cédé ses droits sur l'application Smartphone dans le cadre d'un contrat de partenariat établi avec l'éditeur de logiciel EDICIA. Ce contrat de partenariat, outre le retour sur investissement qu'il a permis pour la ville (rachat des droits et royalties à chaque vente du concept par la société), permettra le développement futur de nouvelles fonctionnalités techniques ainsi que la valorisation du concept vers les autres collectivités qui pourraient être intéressées pour mettre le même type de dispositif en place.

Description de l'action

La ville de Nice a fait développer deux outils :

› un univers « Gestion des risques » implémenté au Portail Citoyen de la ville de Nice déjà en place (www.nice.fr

rubrique **espace citoyen**) ;
› une application Smartphone (*iOS, Android*) « Gestion des risques » disponible en téléchargement gratuitement sur les plateformes de téléchargement *App Store* et *Android Play Store.*

Ces deux outils proposent trois services aux citoyens, accessibles à la fois depuis une interface Web via le Portail Citoyen ainsi que depuis l'application Smartphone de gestion des risques, à savoir :

› donner la possibilité aux citoyens de signaler un désordre sur la voie publique (exemple feux tricolores hors service,…) ;
› donner la possibilité aux administrés de s'inscrire au service de télé-alerte pour être informé sur son téléphone d'une vigilance météo ou de la survenance d'événements (exemple risque d'inondation d'un cours d'eau) ;
› L'utilisateur peut ainsi recevoir des alertes sur plusieurs canaux : message vocal, SMS, et/ou courriel via l'automate d'appel de la ville de Nice et/ou par notifications « Push » via l'interface intranet de la ville de Nice.
› donner à la population un nouveau moyen d'accès aux informations, régulièrement mis à jour, sur les risques majeurs (documents d'information sur les risques,…).

Par ailleurs, un bandeau de texte défilant est placé en haut de la page d'accueil de l'application et diffuse des actualités liées à un évènement (vigilance météorologique en cours, restriction de circulation, qualité de l'air…). Lorsque ce bandeau se verra attribué une nouvelle information, les utilisateurs seront invités à consulter l'application par notifications PUSH.

L'application Risques Nice en quelques chiffres c'est :

› plus de 4 000 téléchargements toutes plateformes confondues ;
› plus de 2 000 citoyens inscrits au service de télé-alerte ;
› 1 à 2 signalements de désordre par jour (en moyenne).

Il est à noter que jusqu'à lors, à l'exception d'un article dans la presse locale et d'une conférence de Presse à l'été 2012, aucune communication n'a pu être réalisée pour promouvoir l'application auprès des niçois.

Description de la méthodologie

Outre les contraintes techniques liées au développement de l'application et les soucis de compatibilité avec les multiples versions des systèmes d'exploitation mobiles sur lesquels porte l'application, la contrainte principale était de rendre et maintenir ce projet vivant.

En effet, dans l'univers des nouvelles technologies de l'information et de la communication, les évolutions sont fréquentes et la quantité de produits à disposition de l'usager y est considérable. Pour que notre projet ne tombe pas dans l'oubli quelques jours après sa parution, il a fallu rivaliser d'ingéniosité afin de produire fréquemment des nouvelles versions de l'application qui, en plus de corriger les éventuels bugs et problèmes de compatibilité matérielle, ont su amener des nouveautés et améliorer le service existant. Nous espérons alors pouvoir "fidéliser" le citoyen à l'emploi de l'application Risques Nice.

Les retours plutôt bons jusqu'à lors nous ont encouragé dans cette démarche de mise à jour perpétuelle, des nouvelles fonctionnalités ont déjà vu le jour comme la possibilité de télécharger, directement via son Smartphone, l'intégralité des documents relatifs à la gestion des risques majeurs (PCS synthétique, DICRIM, DICRIM Jeunes, formulaire IAL, cartographies et règlements des PPR, etc.), le lien direct vers la vigilance météorologique départementale et les consignes de sécurité attenantes ou encore un lien vers notre compte Twitter @NiceDAPRU.

De nouvelles fonctionnalités sont à l'étude ou en cours de développement avec notre nouveau partenaire EDICIA, comme une version "en anglais" de l'application, l'intégration d'un module "vidéo" permettant de remonter des informations filmées depuis le terrain, ou encore l'ajout d'un module "séisme" qui permettra d'alerter l'usager sur la survenance de séisme en champs proche.

Enfin, une amélioration du traitement des doléances des administrés a été constatée dans le cadre du service proposé par l'application : "Signaler un désordre sur la voie publique". Les citoyens, ici, peuvent signaler un désordre se trouvant sur la voie publique et en faire remonter une photo ainsi que la géolocalisation de celui-ci, directement au PC Sécurité de la ville de Nice (H24, 7j/7) qui est alors chargé de redistribuer la demande au service concerné. Ceci réduit considérablement les temps d'intervention en comparaison au traitement des doléances "classiques" qui arriveraient par courrier ou par voie téléphonique.

Recommandations

Dès la phase de mise en place du projet, et ce, tout au long de sa vie, il est important de conserver à l’esprit que l’univers des NTIC est un milieu en perpétuel changement, avec une cinétique que l’on peut qualifier de rapide. Pour faire face à ce paramètre, une veille technique (nouveaux terminaux et nouveaux systèmes d’exploitation, nouvelles fonctionnalités mobilisables, etc.) et une veille juridique (protection des données personnelles, évolution des cadres législatifs entourant la diffusion d’information/d’alerte, etc.) doivent être mises en place afin de permettre de faire évoluer rapidement le produit vers une nouvelle version proposant les dernières améliorations disponibles sur le marché. De plus, les mises à jour des différents systèmes d’exploitation nécessitent de procéder à des tests afin de déterminer si le produit ne souffre pas de problème de compatibilité. En effet, de mauvais commentaires ou évaluations sur les différents Stores pourront contribuer à la perte de vitesse du produit, voire à son échec.

Ce type d’application est vouée à être gratuite. Il faudra par ailleurs s’attacher à la rendre la plus ludique possible, évolutive et « vivante ». Pour ce faire, il est intéressant de chercher à proposer de nouveaux services aux citoyens (ex : signalements de désordres sur la voie publique, consultation de la vigilance météorologique en cours, etc.) ainsi que des liens vers des flux d’actualités proposant des informations quotidiennement mises à jour (flux RSS de la ville de Nice, du MEDDE, liens vers le compte Twitter et/ou Facebook de la direction, etc.).

Enfin, il est conseillé également de mettre en place un service web permettant d’utiliser les fonctions proposées sur

l’application smartphone afin de ne pas léser les administrés qui souhaiteraient en profiter mais qui ne disposent pas d’un smartphone pour le faire.

Mots clés

- smartphone (3)
- application (10)
- Nice (1)

Cibles

- Tout public

Site WEB

- Site de la ville de Nice - Gestion des Risques