

Dossier de presse « www.service-public.nc » *Le portail des administrations calédoniennes*

INTRODUCTION DU MEMBRE DU GOUVERNEMENT



Dans une société en constante évolution, il est impératif que l'administration évolue, se simplifie et se modernise pour répondre de la meilleure manière aux attentes de nos usagers.

La déclaration de politique générale prononcée par Cynthia LIGEARD le 29 août dernier a fait de l'administration numérique un axe majeur de la démarche de simplification et de modernisation de l'administration.

Face à la multitude de l'ensemble des démarches administratives parfois complexes que nous proposons, le gouvernement a fait le pari avec l'aide de nos partenaires institutionnels de rendre plus accessible notre administration à travers la mise en place d'un projet fédérateur utilisant les nouvelles technologies.

C'est dans cet état d'esprit qu'il a été décidé la création du guichet unique numérique « service-public.nc » pour que l'administration aille au plus près de ses usagers.

CONTEXTE

Conscient de l'importance croissante des technologies de l'information et de la communication et du numérique dans nos sociétés, le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie s'est doté d'un **Plan Stratégique pour l'Economie Numérique (PSEN)** qui a été élaboré en concertation avec les différentes entités publiques comme avec la société civile. Les orientations de ce plan ont été votées par le congrès de la Nouvelle-Calédonie en octobre 2013.

A travers le plan d'actions approuvé, le **développement de l'administration électronique occupe une place prioritaire**. C'est la raison pour laquelle le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie s'est immédiatement lancé dans la rédaction du **Schéma Directeur de l'Administration Electronique (SDAE)** dans le but de mettre en place un cadre réglementaire, sécurisé et partagé qui permet aux entités administratives de développer des télé-services au bénéfice de tous les citoyens. Le SDAE a ainsi été **validé** par l'ensemble des partenaires en **septembre 2014**.

Tout au long de ce schéma, la volonté de fédérer les initiatives visant à développer les télé-services directement accessibles via un portail unique numérique au bénéfice de l'utilisateur a fait l'unanimité. Ainsi, sans attendre la fin du SDAE, il a été convenu par l'ensemble des partenaires qu'il était indispensable de lancer le projet visant la création d'un guichet unique numérique accessible via internet. Le projet « www.service-public.nc » venait de naître en décembre 2013.

LES OBJECTIFS DU PORTAIL

Le portail d'accès « Service-public.nc » a pour objectif principal de **simplifier, d'orienter et de faciliter les démarches administratives grâce aux nouvelles technologies pour les usagers qu'ils soient particuliers ou professionnels, qu'ils soient issus de la sphère publique ou privée.**

Ce guichet unique numérique est la preuve de la volonté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie et de l'ensemble des collectivités publiques (Provinces, communes, etc.) de se moderniser afin d'être au plus près des usagers et d'être encore plus performant tant dans la qualité des informations fournies que dans le traitement optimisé de ces dernières.

Il constitue véritablement le **point d'entrée virtuel unique pour les administrés** à partir duquel, ces derniers pourront accéder à l'ensemble des télé-services calédoniens (informations sur les démarches, documents téléchargeables, réalisation de démarches à distance, etc.) proposés par la puissance publique et ses partenaires. Tous les calédoniens y retrouveront tous les télé-services des collectivités, institutions et administrations du territoire en matière de santé, d'état civil, de fiscalité, d'emploi, etc.

❖ En bref : un rôle de guichet unique virtuel :

- Centraliser toute l'information essentielle aux administrés sur leurs droits et leurs démarches quel que soit la collectivité émettrice de l'information ;
- Orienter les usagers vers les autorités concernées afin de leur permettre d'accomplir leurs démarches administratives ;
- Répertorier dans un annuaire en ligne les autorités administratives en Nouvelle-Calédonie et leurs différents services.

UN PROJET PARTENARIAL A L'ECHELLE DU TERRITOIRE

Dans le but d'atteindre les objectifs fixés, le portail « service-public.nc » a été construit de manière partenariale.

Pour cette première version, ce ne sont pas moins de **15 partenaires** ayant une mission de service public qui se sont réunis :

- La province Nord
- La province Sud
- La province des Iles
- La CAFAT
- Les 3 chambres consulaires (CCI, CMA, CANC)
- 7 communes (Nouméa, Dumbéa, Païta, Mont-Dore, La Foa, Bourail, Koné)
- Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie (11 directions) :
 - DITTT
 - DAE
 - DTE
 - DRHFPNC
 - DAVAR
 - DAM
 - DSF
 - DRDNC
 - DIMENC
 - DASS
 - DAA (Cellule des marchés publics)

Afin de garantir la réussite et la pérennité de ce projet partenarial, 3 éléments essentiels ont été mis en œuvre tout au long du projet:

1. la charte organisationnelle du projet « service-public.nc » ;
2. la charte éditoriale ;
3. l'arborescence du site qui définit le périmètre des thématiques abordées pour la V1 du portail.

→ Le portail service-public est donc véritablement un outil centralisateur co-construit avec l'ensemble des partenaires.

LES THEMATIQUES ET SOUS-THEMATIQUES DU PORTAIL

Le portail « service-public.nc » est organisé autour de contenus principaux nommés « dossiers » qui répondent aux attentes des calédoniens.

Ces dossiers sont classés par type d'usagers, par grandes thématiques et sous- thématiques :

PARTICULIERS (8 thématiques, 21 sous-thématiques)	PROFESSIONNELS (5 thématiques, 10 sous-thématiques)
Santé - Social Aides sociales et médicales Couverture Santé Sécurité sanitaire Prestations familiales Travail Emploi Recherche d'emploi Retraite Argent Consommation Impôts Papiers - Citoyenneté Elections Etat civil Logement Construction Achat d'un bien Location d'un bien Transports Automobile Maritime Jeunesse Scolarité Enseignement supérieur Insertion professionnelle Environnement Gestion de l'eau Protection de la faune et de la flore	Gestion - Finance Gestion d'entreprise Marchés publics Environnement Gestion de l'eau Aides pour l'environnement Déchets et pollution ICPE Protection de la faune et de la flore Création - reprise - transmission Création d'entreprise Ressources humaines Recrutement Fiscalité Impôts et taxes

LES DATES CLES DU PROJET

- **Décembre 2013** : Lancement du projet « service-public.nc »
- **Février 2014** : définition du périmètre éditorial et fonctionnel
- **De Mars à décembre 2014** : développement technique de la plateforme
- **22 décembre 2014** : pré mise en ligne du portail « service-public.nc »
- **27 février 2015** : Conférence de presse et annonce officielle de la mise en ligne du « service-public.nc »
- **02 mars 2015** : lancement de la campagne de communication institutionnelle

➔ **Au final quasiment 1 an pour la réalisation clé en main de ce projet avec les 15 partenaires**

➔ **C'est exceptionnel vu l'ampleur du chantier**

➔ **C'est à l'image de l'engagement du gouvernement à vouloir simplifier et à moderniser son administration**

SERVICE-PUBLIC.NC EN QUELQUES CHIFFRES

- **100 dossiers** classés dans des thématiques essentielles pour l'utilisateur ;
- **Plus de 200 services dématérialisés** en liens externes ;
- **14 partenaires** propriétaires et administrateurs de leurs contenus ;
- **Une version « full responsive »** du portail internet (versions accessibles et pleinement compatibles pour les smartphones et tablettes).

DES EVOLUTIONS ET AMELIORATIONS DEJA EN ETUDE

- Arrivée de **nouveaux partenaires** (Vice rectorat, Etat, OPT...)
- Intégration de **nouveaux contenus** ;
- Ajout de **nouvelles fonctionnalités** : module de cartographie, module audio pour personne malvoyantes, etc ;
- **Création d'un accès sécurisé de type « Mon service-public.nc »** qui permettra
 - aux administrations de déposer les documents administratifs en ligne
 - aux administrations de se connecter pour consulter les documents évitant ainsi la fourniture systématique des justificatifs par les usagers