

Etat des lieux



éconum
ÉCONOMIE NUMÉRIQUE DE
LA NOUVELLE-CALÉDONIE



GOUVERNEMENT DE LA
NOUVELLE-CALÉDONIE

Secrétariat Général du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie
Cellule Économie Numérique

Agenda

Éléments méthodologiques

Vue générale de la Nouvelle-Calédonie

Cartographie interactive des télé-services

Focus par organisation

Freins au développement de l' e-administration

Agenda

Éléments méthodologiques

Vue générale de la Nouvelle-Calédonie

Cartographie interactive des télé-services

Focus par organisation

Freins au développement de l' e-administration

Entretiens menés

- ❑ Etat : Haut-commissariat ; Université de Nouvelle Calédonie.
- ❑ Congrès de la Nouvelle-Calédonie
- ❑ Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie (DTSI)

- ❑ Etablissements publics :

ADCK IFMNC OCEF EMM ISEE	ADANC ETM CREIPAC ALK ETFPA	OPT IAC BERHNEIM CHT MNC Paris	IFAP APICAN ERPA Port Autonome EFEFIP	IDCNC IFPSSNC CHS ASSNC CAP EMPLOI
--------------------------------------	---	--	---	--

- ❑ Communes : AMNC ; AFM – NC ; Ville de Nouméa ; Ville de Païta ; Ville de Dumbéa ; Ville du Mont-Dore et Ville de Koné.
- ❑ Chambres Consulaires : CMA ; CCI et Chambre d’Agriculture (CANC).
- ❑ Autres organismes : MPL (Mutuelle des Patentés et Libéraux) ; Mutuelle des fonctionnaires ; Mutuelle du commerce ; Caisse Locale de Retraite et CAFAT.

Éléments méthodologiques

Les télé-services de base (cadre de la Communauté Européenne)

Télé-services de base pour les citoyens	Télé-services de base pour les professionnels
<ul style="list-style-type: none">• Déclaration des revenus• Recherche d'emploi• Sécurité sociale• Demande de docs administratifs physiques• Carte grise• Permis de construire• Plainte à la police• Catalogue des bibliothèques publiques• Etat civil• Inscription dans un établissement supérieur• Changement d'adresse• Services de santé	<ul style="list-style-type: none">• Déclarations sociales• Déclaration impôts sur sociétés• Taxes / TSS• Création d'entreprise• Déclaration données ISEE• Déclarations en douane• Déclaration environnementale• Marché public

Éléments méthodologiques

Le niveau de sophistication des services

Niveau	Libellé	Description
1	Information statique	Le télé-service propose de l'information avec ou sans possibilité de recherche ou de tri.
2	Information dynamique	Le télé-service entre en contact avec l'administré par un système d'abonnement de type lettre d'information, RSS, SMS, ...
3	Interaction-Collaboration	Le télé-service permet d'entrer en contact avec l'administration et d'échanger à travers un service de type « réseau social » Echange bidirectionnel.
4	Transaction	Le télé-service permet à l'administré d'interagir directement avec le système de l'administration : gestion d'un compte-personnel, enregistrement d'une déclaration (sociale ou fiscale par exemple).
5	Intégration intra-organisationnelle	Ajout d'un niveau transactionnel de déclenchement automatisé de processus de gestion en interne à l'administration (notion de workflow).
6	Intégration inter-organisationnelle	Le processus de gestion automatisé dépasse le cadre de l'administration qui propose le télé-service et déclenche des communications et traitements vers d'autres administrations.

Agenda

Éléments méthodologiques

Vue générale de la Nouvelle-Calédonie

Cartographie interactive des télé-services

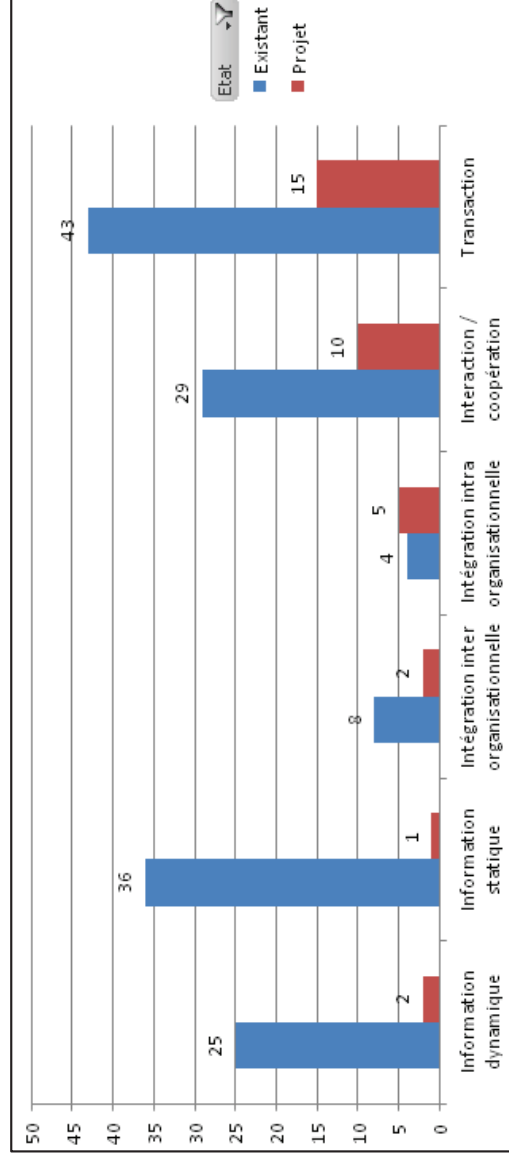
Focus par organisation

Freins au développement de l' e-administration

La Nouvelle-Calédonie

Le niveau de sophistication des services

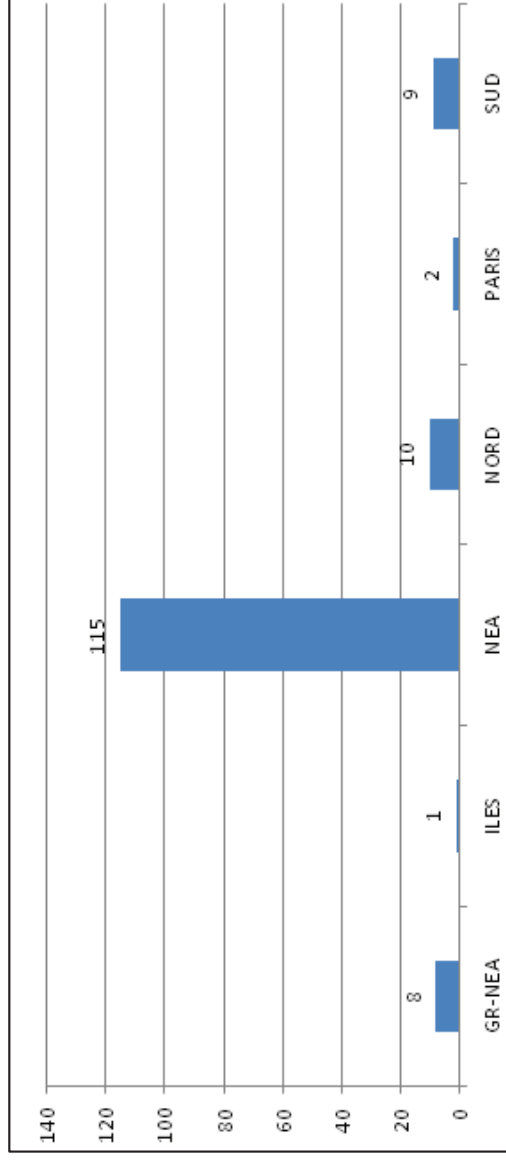
La Nouvelle-Calédonie compte (ou comptera fin 2013) 180 télé-services (existant ou en projet). Seuls 145 télé-services existent à ce jour (35 sont en projet).



61 télé-services existants (42%) sont en réalité de « simples » sites web plus ou moins riches en information (télé-services de nature « information statique » ou « information dynamique »).

La Nouvelle-Calédonie

Vue géographique

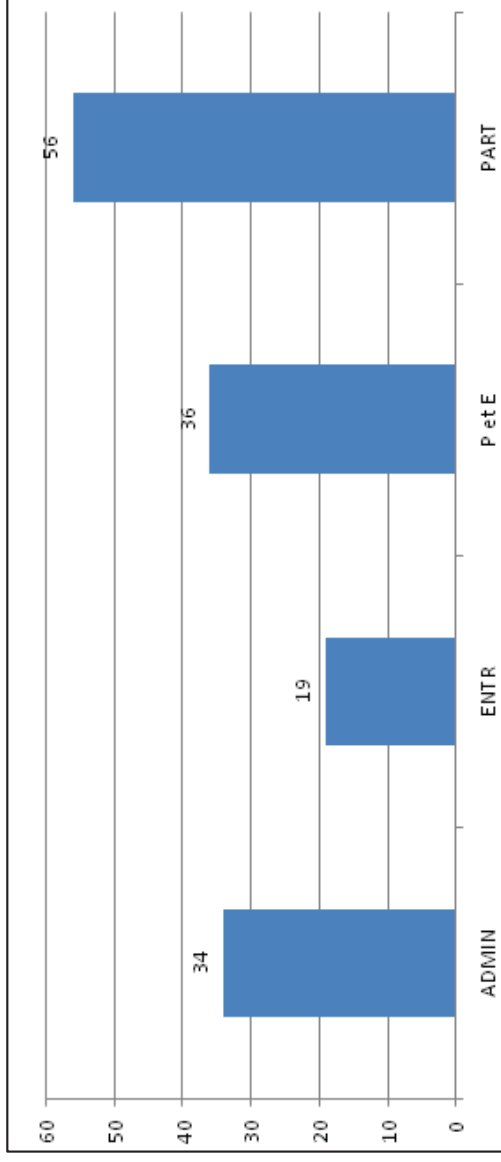


Cette analyse ne présente pas de grande surprise pour deux raisons majeures :

- ❑ Le gouvernement et ses établissements publics sont essentiellement basés sur Nouméa ;
- ❑ Les organisations du Nord et des Iles ont très peu développé de télé-services (voir pas du tout pour certaines communes).

La Nouvelle-Calédonie

Cibles des services

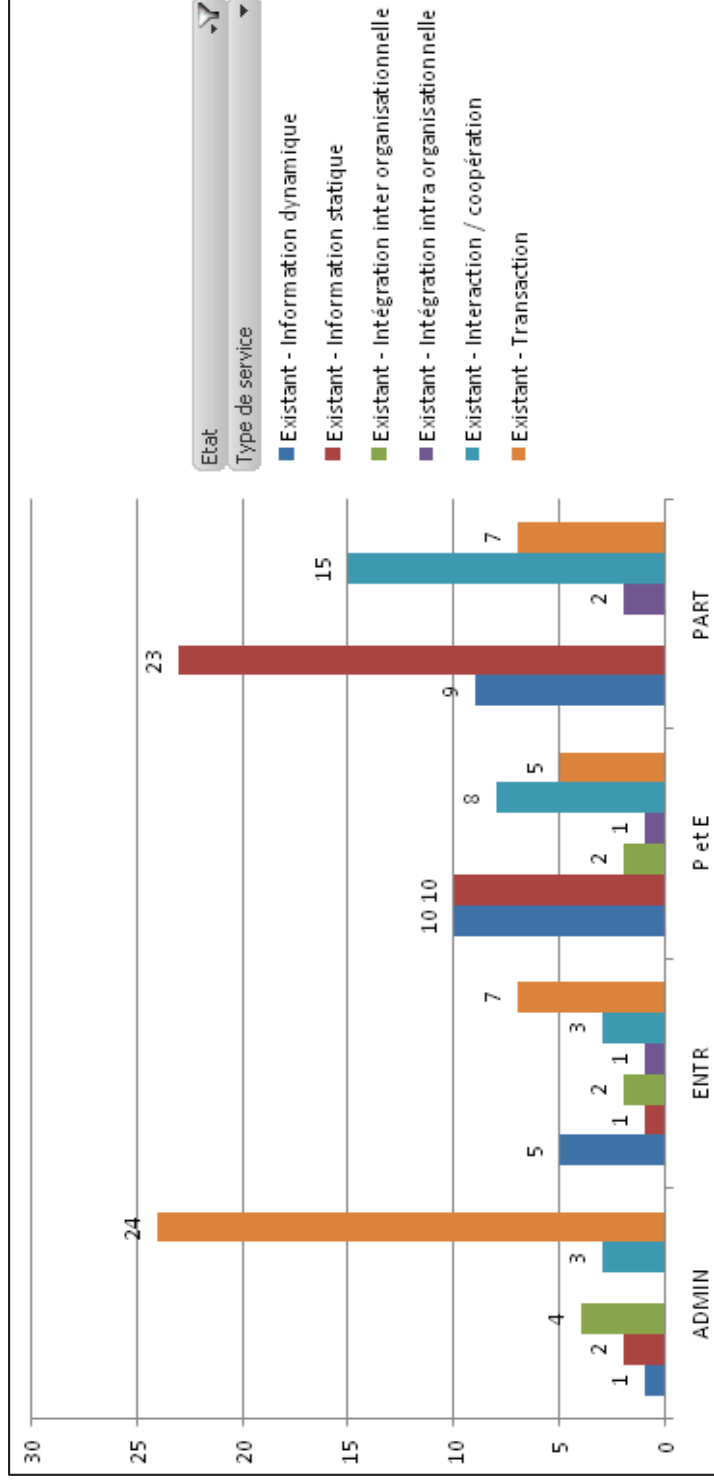


Le graphique ci-dessus montre vers qui sont destinés les télé-services (autres administrations, entreprises, particuliers, particuliers et entreprises).

Ainsi, d'un point de vue quantitatif, les télé-services s'adressent d'abord aux particuliers, puis aux entreprises et enfin aux autres administrations.

La Nouvelle-Calédonie

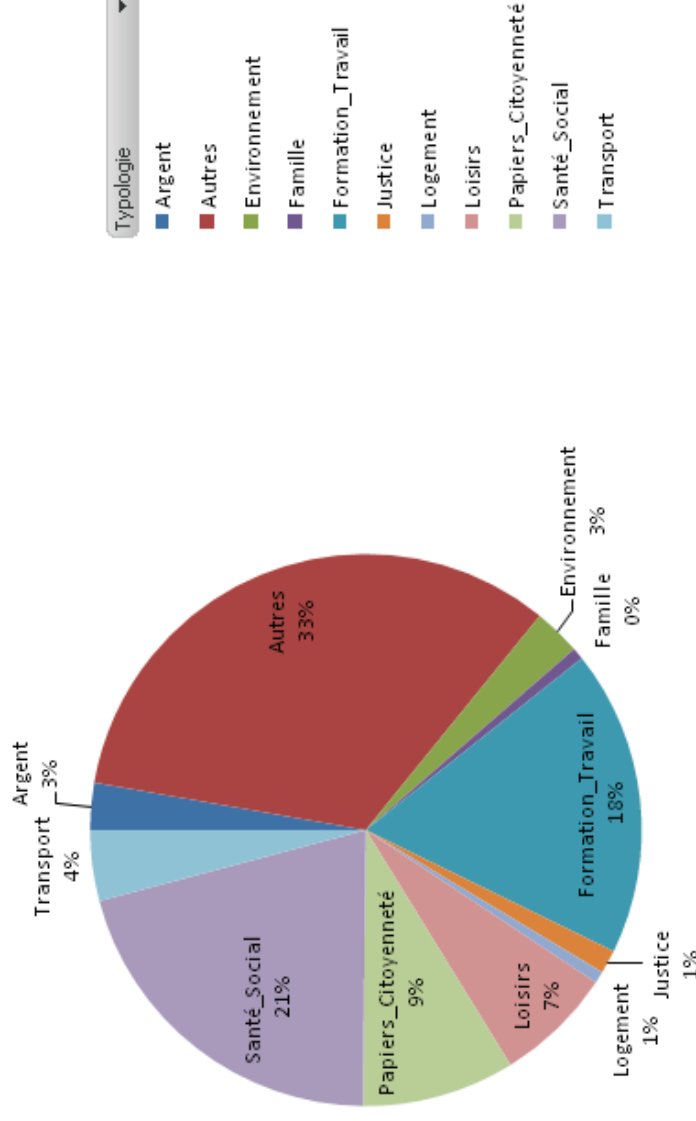
Sophistication des services par cible



Si d'un point de vue quantitatif les particuliers et entreprises sont favorisés, il apparaît clairement que du point de vue de la sophistication la balance penche en faveur des « autres administrations ». Le SI des administrations doit « s'ouvrir » ...

La Nouvelle-Calédonie

Typologie des télé-services

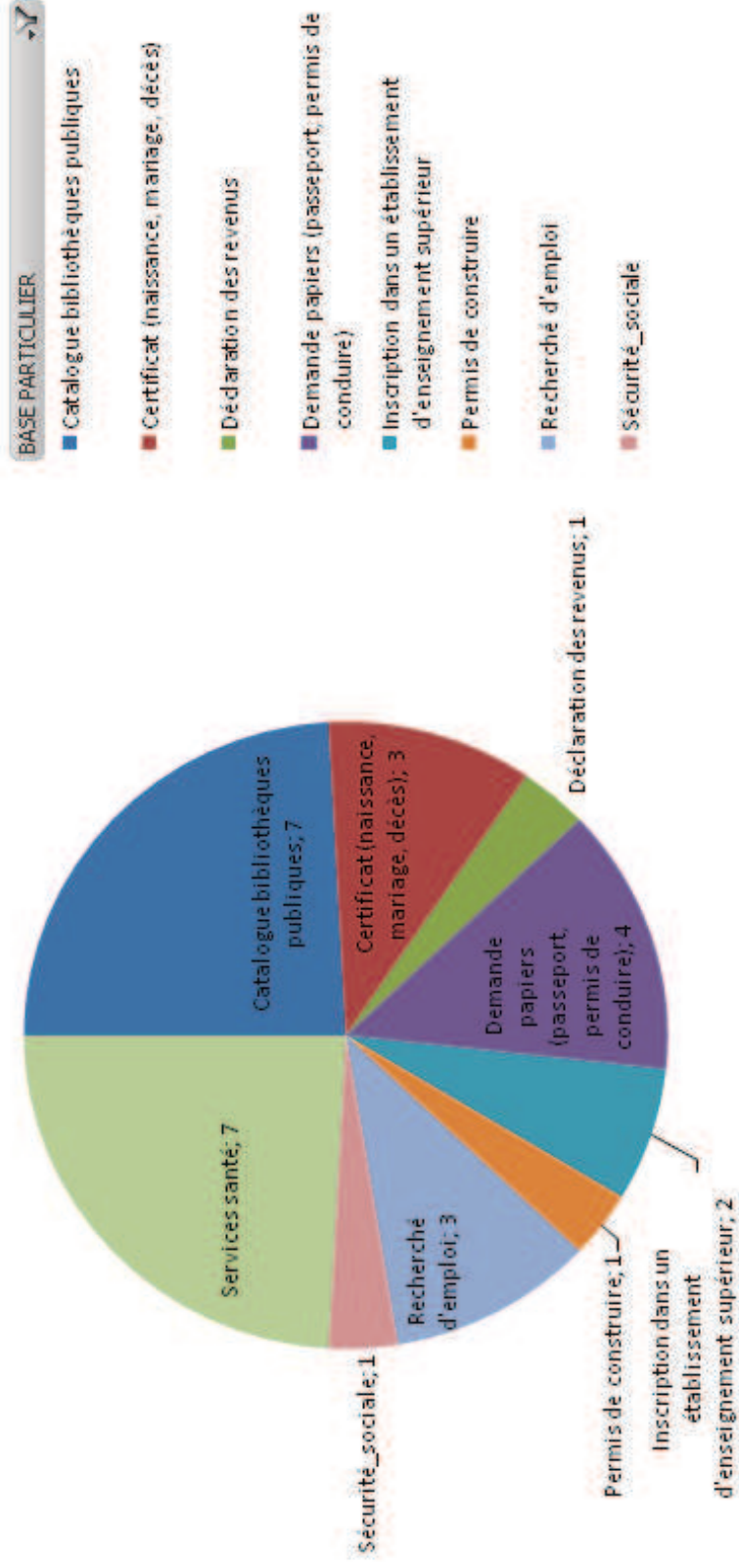


- La typologie des services se doit d'être lue au regard de la répartition des compétences au sein des différentes collectivités.
- La catégorie « Autres » contient la large majorité des sites web institutionnels qui ne traitent pas plus d'un domaine que d'un autre.

La Nouvelle-Calédonie

Typologie des télé-services « de base » selon la classification Européenne (particuliers)

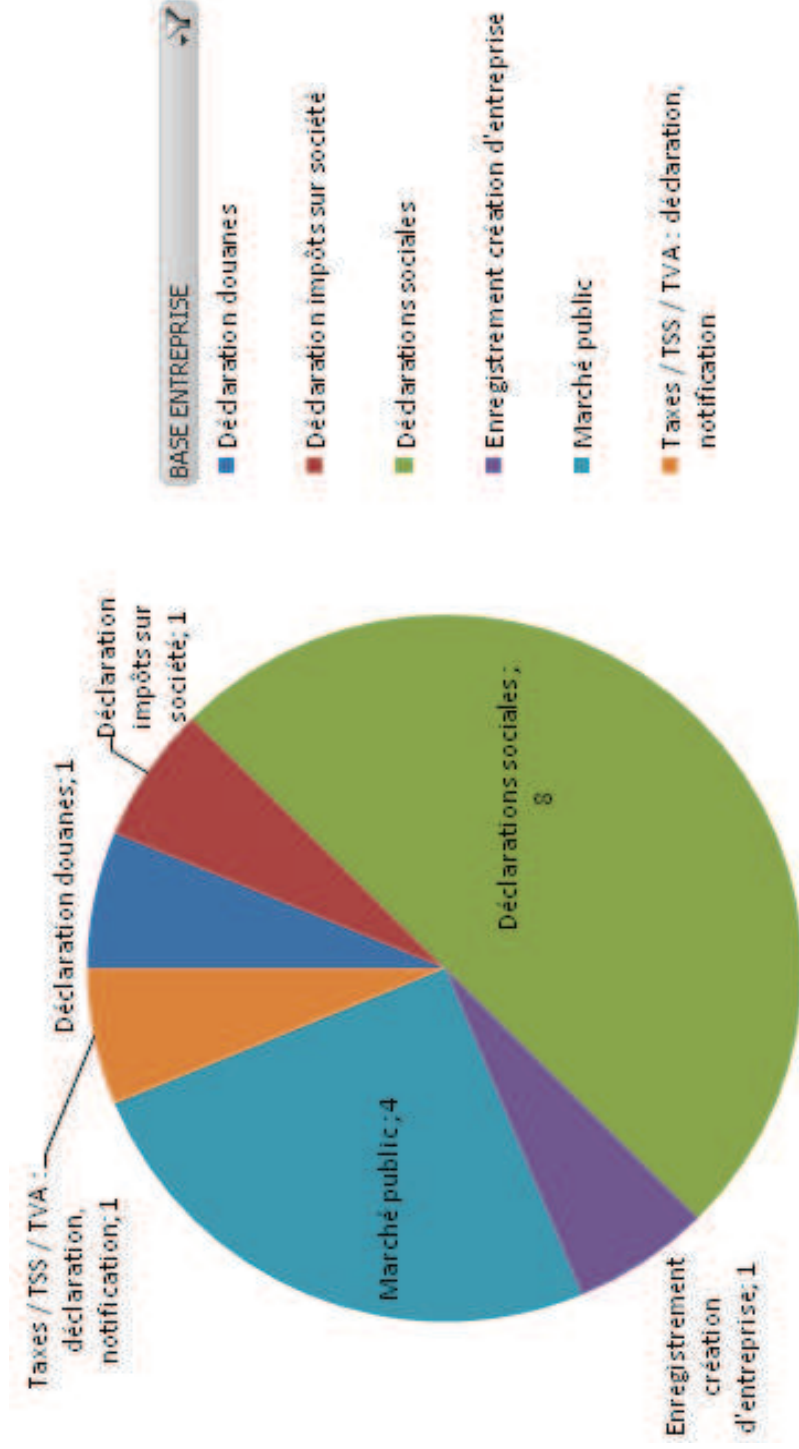
Sur l'ensemble des 145 télé-services existants, 29 télé-services qui concernent les particuliers peuvent être classés selon la classification européenne (« services de base »).



La Nouvelle-Calédonie

Typologie des télé-services « de base » selon la classification Européenne (entreprises)

Sur l'ensemble des 145 télé-services existants, 29 télé-services qui concernent les particuliers peuvent être classés selon la classification européenne (« services de base »).



La Nouvelle-Calédonie

.... et leur niveau de sophistication.

Niveau de sophistication (pour les entreprises)	NC	Métropole	Belgique	Malte
Déclaration de ventes	66,67%	100%	100%	100%
Déclaration impôts sur société	100,00 %	100%	100%	100%
Déclarations sociales	68,75%	100%	100%	100%
Enregistrement création d'entreprise	50,00%	100%	100%	100%
Marché public	37,50%	100%	100%	100%
Taxes / TSS / TVA : déclaration, notification	100,00 %	100%	100%	100%
Déclaration environnementale	Pas de service	60%	60%	100%
Déclaration données ISEE	Pas de service	100%	100%	100%
Niveau global	63%	95%	95%	100%

Niveau de sophistication (pour les particuliers)	NC	Métropole	Belgique	Malte
Catalogue bibliothèques publiques	45,24%	100%	100%	100%
Certificat (naissance, mariage, décès)	50,00%	100%	100%	100%
Déclaration des revenus	100,00 %	100%	100%	100%
Demande papiers (passeport, permis de conduire)	33,33%	90%	90%	100%
Inscription dans un établissement d'enseignement supérieur	75,00%	100%	75%	100%
Recherche d'emploi	66,67%	100%	100%	100%
Sécurité sociale	33,33%	95%	94%	100%
Services santé	42,86%	50%	75%	100%
Carte grise	Pas de service	100%	100%	100%
Permis de construire	Pas de service	75%	50%	100%
Plainte à la police	Pas de service	100%	100%	100%
Changement d'adresse	Pas de service	100%	100%	100%
Niveau global	49 %	93%	90%	100%

La Nouvelle-Calédonie

Les services d'échanges de données entre administrations

La cartographie dynamique proposée identifie les services d'échanges de données identifiés.

Plusieurs points peuvent être notés concernant ces services:

- ❑ Un niveau de maturité technologique très variable
- ❑ Des web-services peu développés
- ❑ Unicité des échanges pénalisante
- ❑ Un déficit de référentiels de communication

La Nouvelle-Calédonie

Les services d'échanges de données entre administrations : cas du projet « RELIEF »

Dans le domaine des échanges de données et de l'interopérabilité, le projet « RELIEF » porté par l'IDCNC constitue un cas intéressant à plus d'un titre.

- ❑ Consolider les données partenaires
 - ❑ Données individus et entreprises
 - ❑ Domaines de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelle
- ❑ Un mode de fonctionnement partenarial engageant (contrat)
- ❑ Référentiel et clé de lecture

La Nouvelle-Calédonie

Stratégie de e-administration des collectivités et établissements publics

- Une hétérogénéité des SI
- Des stratégies de développement des SI encore perfectibles
- Des volontés affichées en faveur du développement de l'e-administration
 - Vision définie
 - Approche suiveur

La Nouvelle-Calédonie

Des tactiques différentes

Les organisations ont abordé la mise en place de télé-services selon deux modes différents :

- ❑ Le premier mode consiste à préparer les « back office » puis à ouvrir les « front office » ;
- ❑ Le second mode consiste en l'inverse.

Certaines organisations ont choisi de traiter les deux modes de front et en parallèle.

La Nouvelle-Calédonie

Cas des référentiels

- ❑ Les référentiels RGI, RGS et RGAA ne sont pas réglementairement applicables en Nouvelle-Calédonie.
- ❑ Quelques rares administrations ont choisi d'appliquer volontairement certains référentiels pour certains télé-services.
- ❑ Des initiatives existent
 - ❑ La province Sud a défini un référentiel d'interopérabilité interne pour son système d'information ;
 - ❑ Le projet « Relief » de l'IDCNC pourrait servir de base de travail dans le domaine sémantique ;
 - ❑ La direction de l'enseignement du GNC est en cours de rédaction d'un référentiel territoire, sémantique et syntaxique, dans le domaine de l'éducation dans le cadre du projet BND



La Nouvelle-Calédonie

Mobilité

- Pas de stratégie mobile développée par les administrations
- Peu de site Internet référencés en version mobile (SmartPhone et Tablette)
 - Congrès de la Nouvelle-Calédonie
 - Georep
 - Carto VDN
- Des projets existent :
 - Province Sud (Tourisme)
 - DTISI (application Ile propre).

La Nouvelle-Calédonie

Réseaux sociaux

- ❑ 8 collectivités ou établissements présents sur les Réseaux Sociaux
- ❑ Pour certaines des organisations, le réseau social est plus efficace en termes de nombre de visites que le site web institutionnel.
- ❑ Problématique organisationnelle de mise à jour de l'information

La Nouvelle-Calédonie

Open Data

- ❑ Aucune organisation rencontrée au cours de l'étude ne s'est engagée de manière nette et volontaire dans une stratégie Open Data.
- ❑ Il existe cependant quelques initiatives :
 - ❑ Information géospatiale au niveau du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie (DTSI - SIG);
 - ❑ Open Public Access Catalogue (OPAC) de l'ADCK.
- ❑ La stratégie Open Data est un élément de la stratégie PSEN (Plan Stratégique de l'Économie Numérique) qui reste à engager.

Agenda

Éléments méthodologiques

Vue générale de la Nouvelle-Calédonie

Cartographie interactive des télé-services (démonstration)

Focus par organisation

Freins au développement de l' e-administration

Agenda

Éléments méthodologiques

Vue générale de la Nouvelle-Calédonie

Cartographie interactive des télé-services

Focus par organisation

Freins au développement de l' e-administration

Les organisations

PNORD

CONGRES

ETAT

PSUD

GNC

EPA et
EPIC

PIL

COMMUNES

CHAMBRES
CONSULAIRES

CAFAT

MUTUELLES

Agenda

Éléments méthodologiques

Vue générale de la Nouvelle-Calédonie

Cartographie interactive des télé-services

Focus par organisation

Freins au développement de l' e-administration

La Nouvelle-Calédonie

Les freins au développement de la e-administration

- Frein réglementaire et juridique
- Frein en termes d'interopérabilité : cas de la personne, cas de l'entreprise et cas de l'adressage
- Manque de sensibilité des décideurs
- Résistance potentielle au changement des populations
- Craintes relatives au niveau de service attendu par les populations
- Des directions métiers qui ne se sentent pas toujours concernées
- Gouvernance et pérennité des projets e-administration
- Une problématique propre au télépaiement
- Compétences et ressources humaines en Nouvelle-Calédonie
- Aménagement du territoire

Echanges et questions

Xavier Sevin



econum
ÉCONOMIE NUMÉRIQUE DE
LA NOUVELLE-CALÉDONIE

Secrétariat Général du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie
Cellule Économie Numérique

econum@gouv.nc

Tel.: (+687) 23 64 40

Fax : (+687) 24 44 70

www.numerique.gouv.nc

1, rue de la République

BP M2

98849 - Nouméa cedex



GOUVERNEMENT DE LA
NOUVELLE-CALÉDONIE