

# SDAE

## Attentes et enjeux



**Cellule Economie Numérique**  
**Secrétariat Général du Gouvernement**

[econum@gouv.nc](mailto:econum@gouv.nc)

# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
  - Vers un guichet unique numérique
  - Les téléservices en NC
  - Vers une offre de produits et de services
  - Une évolution des systèmes d'information
  - Les référentiels
  - Un changement maîtrisé
- Les enjeux majeurs
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
  - Vers un guichet unique numérique
  - Les téléservices en NC
  - Vers une offre de produits et de services
  - Une évolution des systèmes d'information
  - Les référentiels
  - Un changement maîtrisé
- Les enjeux majeurs
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Objectifs des ateliers et thématiques abordées

- Dresser un constat des problématiques vis-à-vis des relations avec les administrations
- Comment simplifier ces relations ?
- Lister les e-services attendus et leur priorité

Création  
d'entreprise

RH - Formation

Fiscalité

Finance  
Comptabilité

Activités  
Commerciales

Autres (légal,  
spécifique)

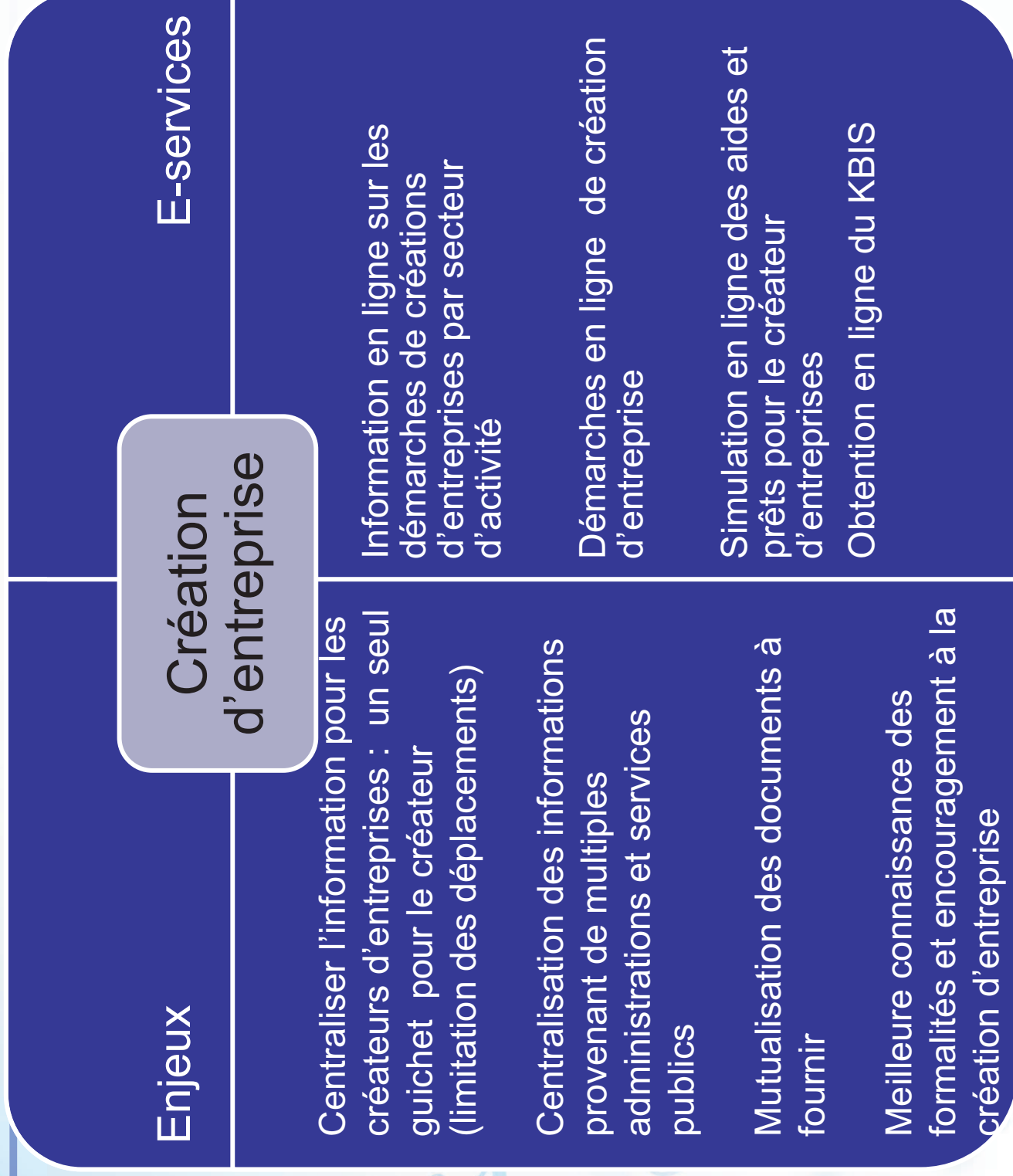


# Secteurs consultés

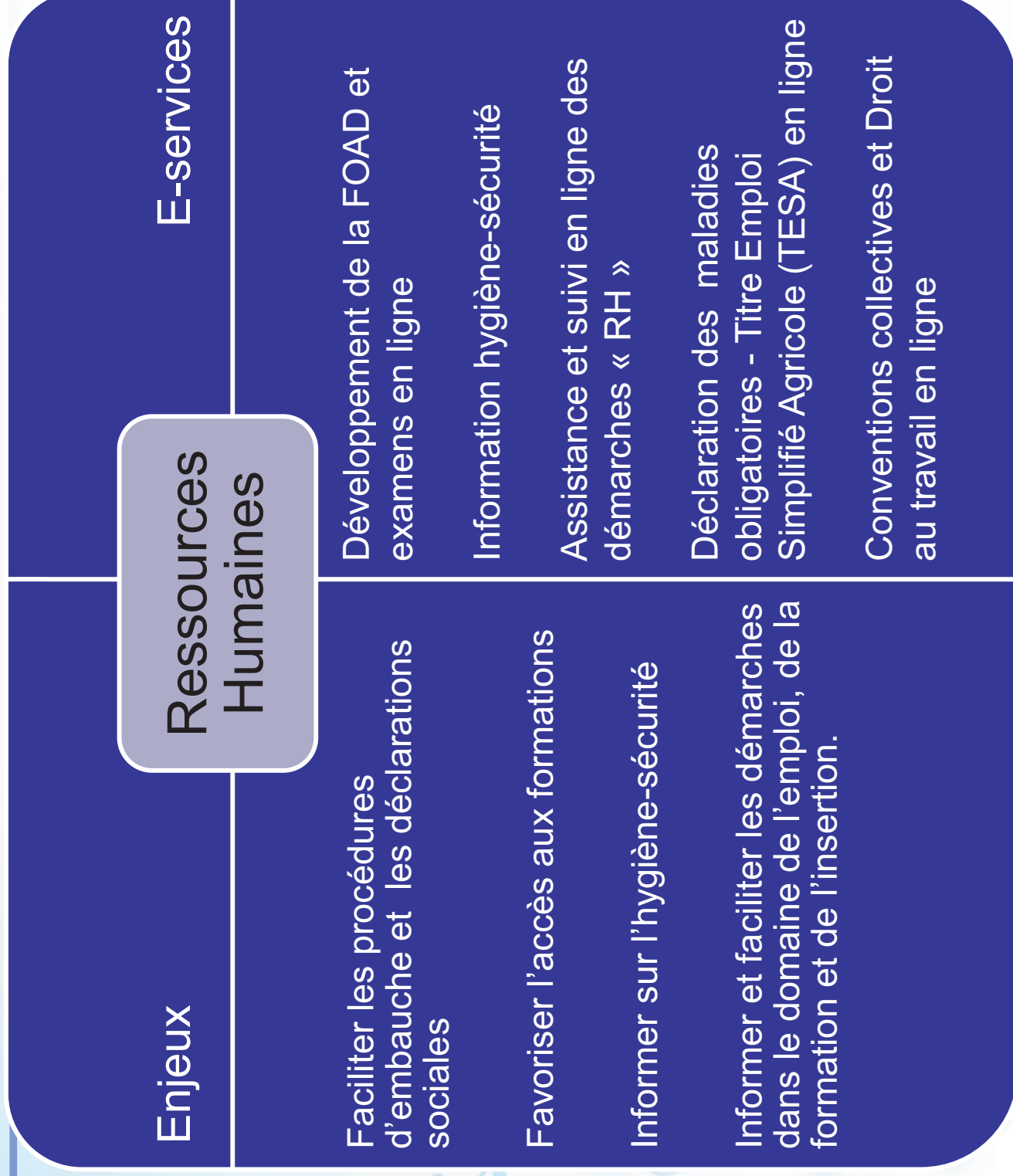
- Filière numérique : BULL, OPT, MEDEF / CIPAC, DSP / CIPAC, CGPME / SCSI, UPA-NC, CCI
- Agriculture – Aquaculture – Pêche : CANC, DDR, Groupement des Fermes Aquacoles, Promosud
- Artisanat : CMA, UPA-NC, artisans
- Industrie – Nickel – Energie – Eau : CCI, ENERCAL, SLN, EEC-SUEZ
- Commerce et Distribution : CCI, Syndicat des Commerçants
- Transport : DAC-NC, AIRCALIN, DHL, Syndicat Professionnels des Agents en Douanes et Transitaires, Aéroport de Tontouta
- Club des Directeurs Systèmes d'Information (DSI) de Nouvelle-Calédonie : GDF-SUEZ, ATIR



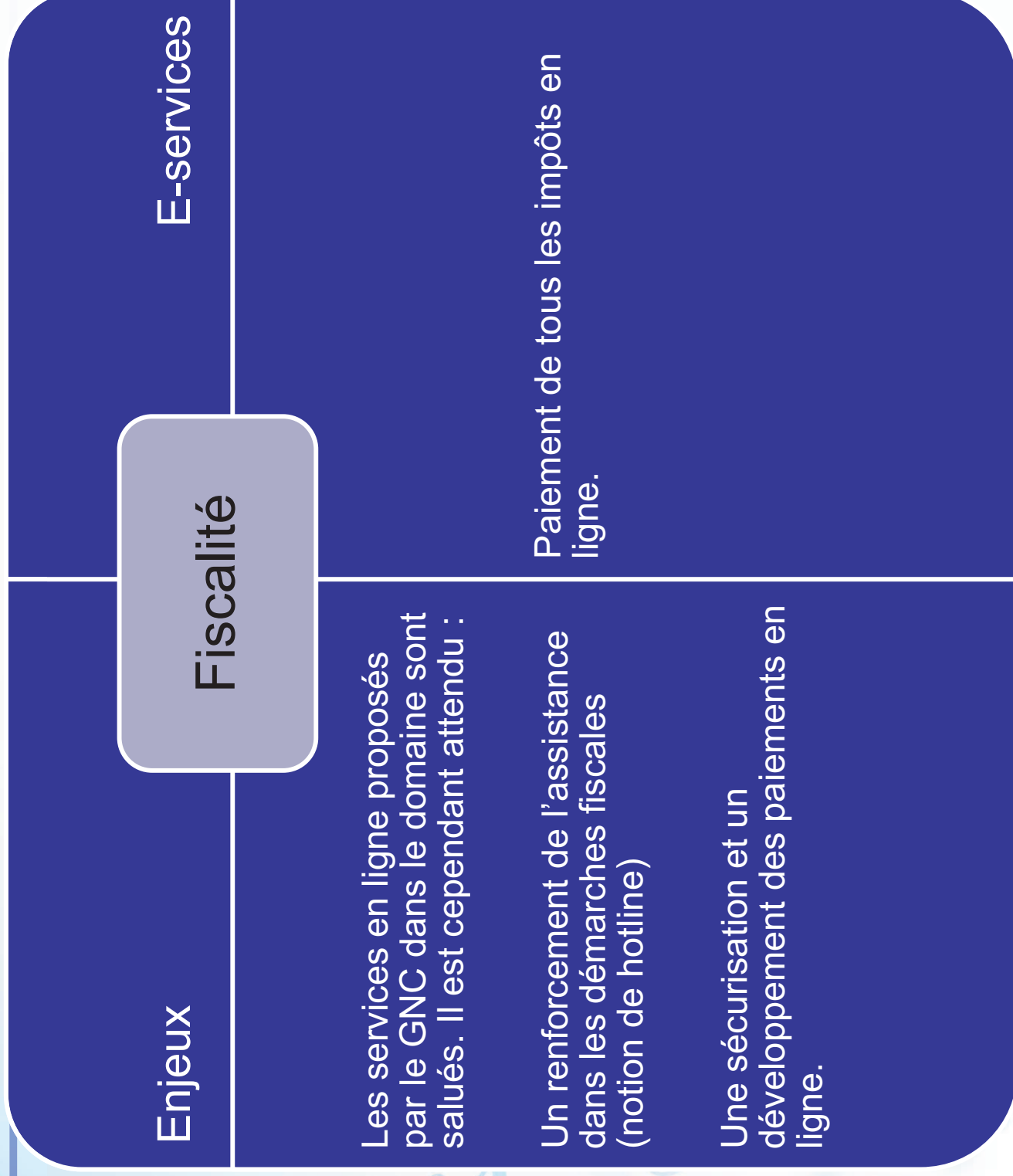
# Les attentes des acteurs professionnels



# Les attentes des acteurs professionnels

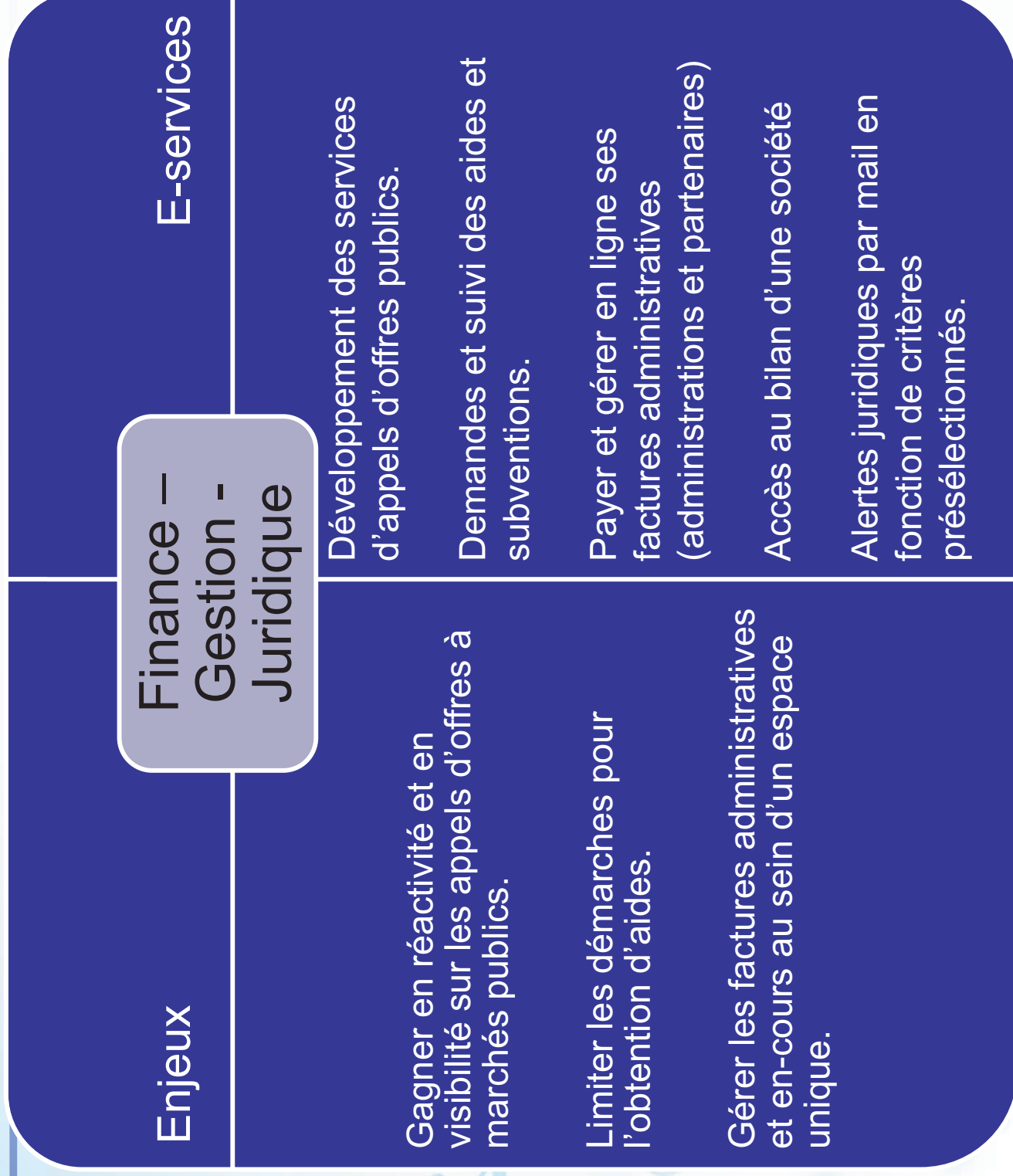


# Les attentes des acteurs professionnels

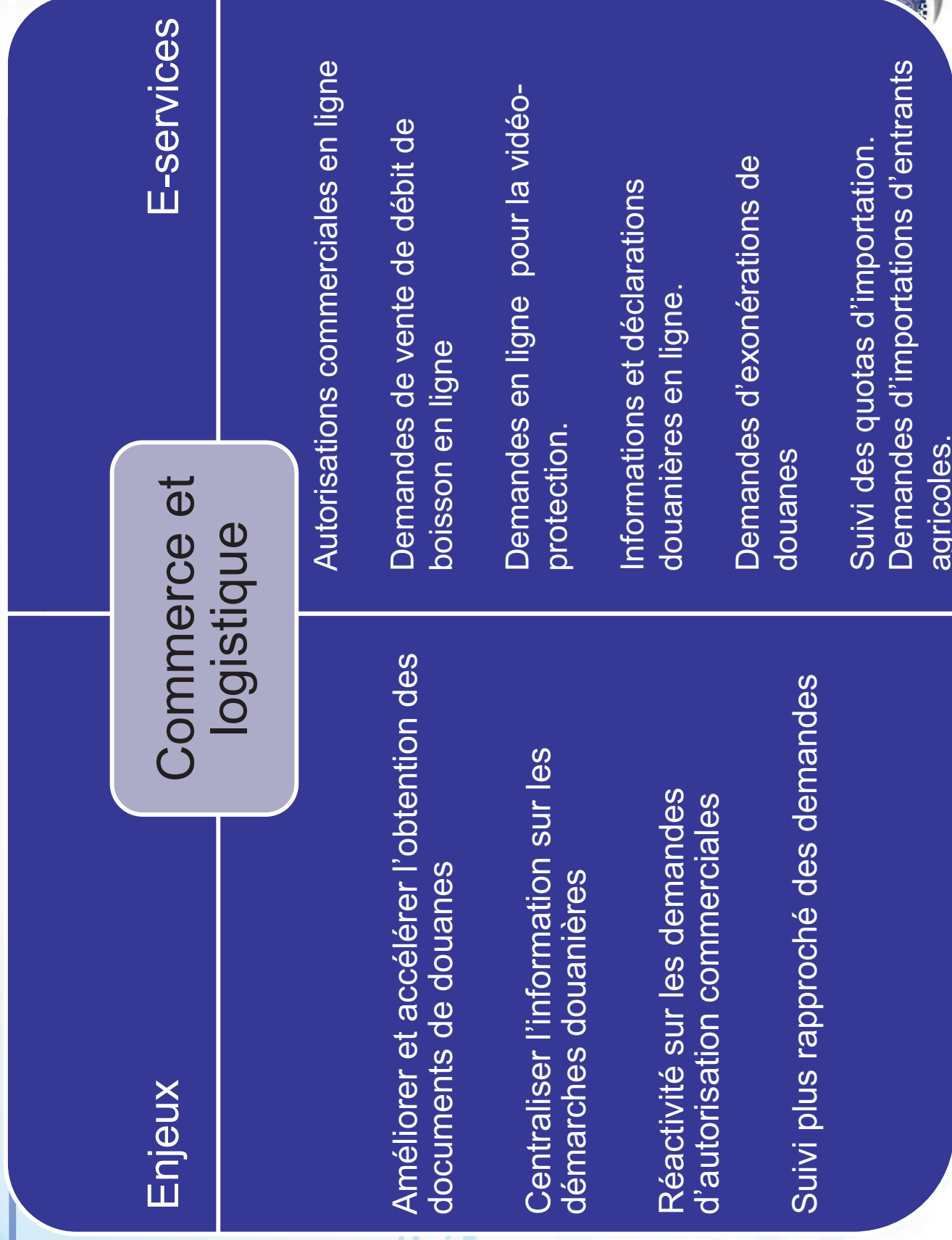




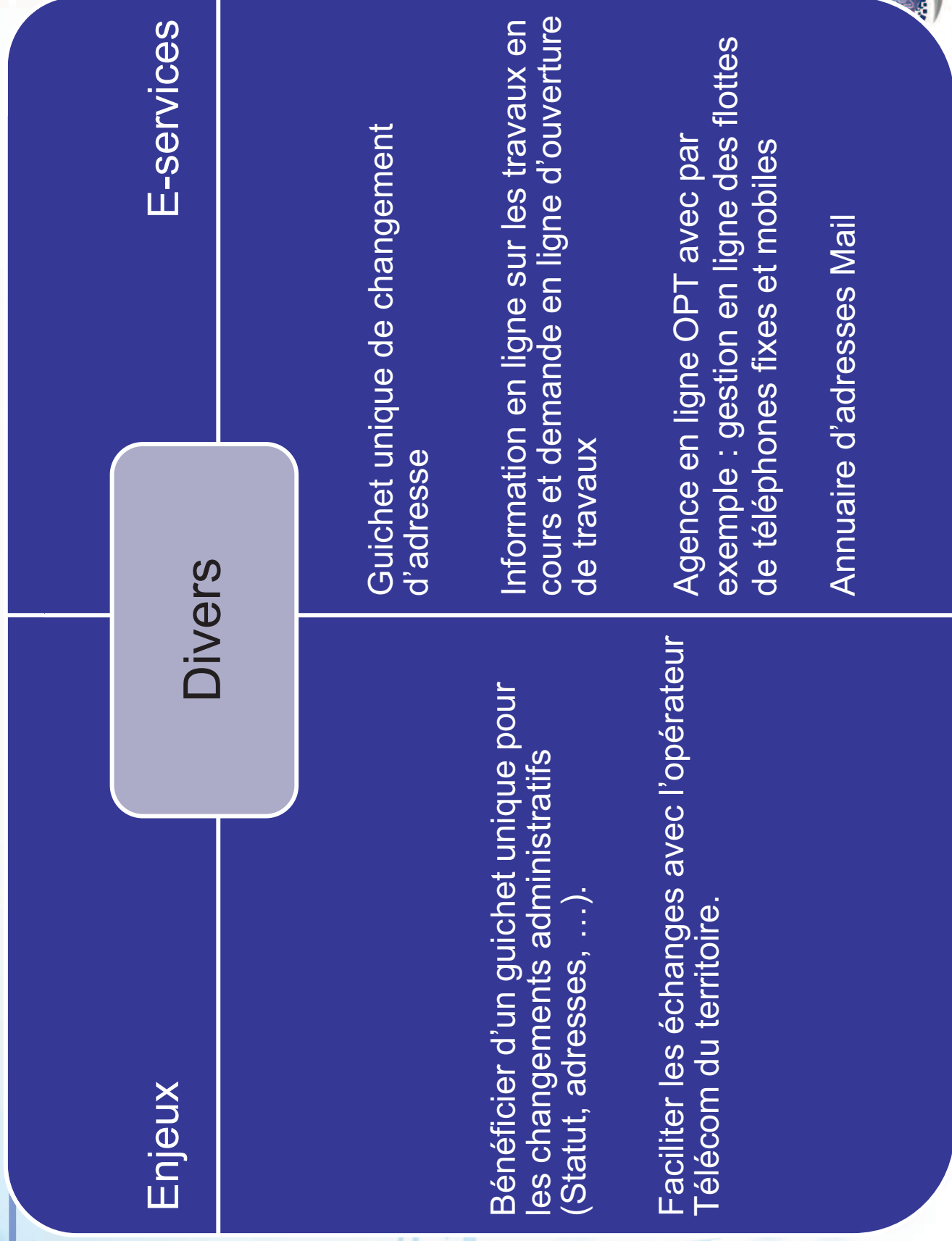
# Les attentes des acteurs professionnels



# Les attentes des acteurs professionnels



# Les attentes des acteurs professionnels



## Freins identifiés

- Hétérogénéité des administrations qui limite la les échanges d'information dans le cadre d'un guichet unique
- Niveau de formation aux Nouvelles Technologies (Secteurs Agricoles et Artisanat)
- Changements organisationnels au sein des Administrations (horaires, suivi, nouvelles fonctions).



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
  - Vers un guichet unique numérique
  - Les téléservices en NC
  - Vers une offre de produits et de services
  - Une évolution des systèmes d'information
  - Les référentiels
  - Un changement maîtrisé
- Les enjeux majeurs
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Vers un guichet unique numérique

- La mise en place d'un guichet unique numérique est souhaitée à l'unanimité des acteurs

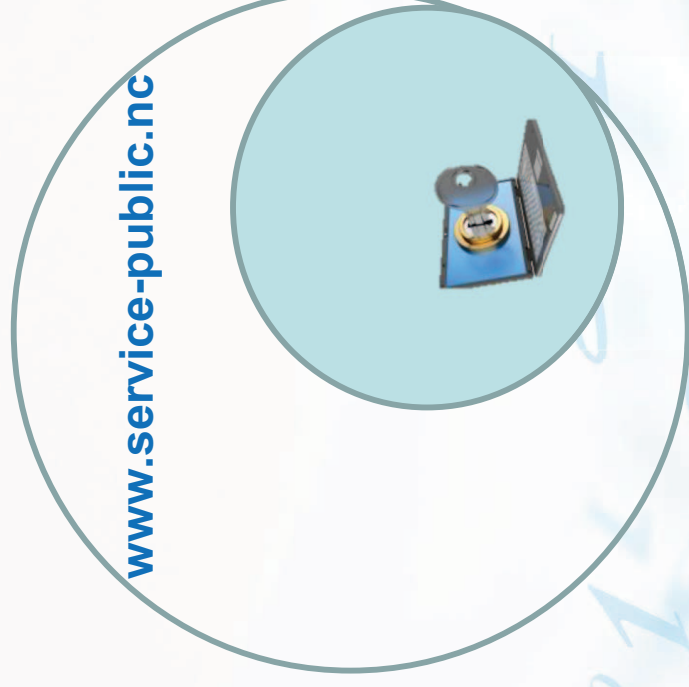
**« Un point d'accès internet unique pour les administrés (particuliers, entreprises, associations) à partir duquel ces derniers pourront accéder à l'ensemble des télé-services proposés par la puissance publique. »**

- La navigation permettra d'accéder à :
  - des informations,
  - des formulaires téléchargeables,
  - des documents téléchargeables (textes réglementaires),
  - aux télé-services,
  - d'éventuelles applications mobiles.



# Vers un guichet unique numérique

- Le guichet unique attendu est modélisé selon deux niveaux :
  - Le niveau « [www.service-public.nc](http://www.service-public.nc) »
  - Le niveau « [www.mon-service-public.nc](http://www.mon-service-public.nc) »



# Vers un guichet unique numérique

## [www.service-public.nc](http://www.service-public.nc)

- « [www.service-public.nc](http://www.service-public.nc) » sera avant tout un site internet d'information centralisé qui permettra à terme de:
  - De renseigner l'administré sur des démarches administratives,
  - Permettre le téléchargement de formulaires,
  - De poser des questions à l'administration,
  - D'accéder aux services en ligne par simple lien.

### De manière plus générale ce guichet unique devra :

- Etre disponible en version mobile
- Intégrer et présenter des données publiques exploitables (« Open Data »)
- Etre la passerelle vers d'autres services numériques délivrés par d'autres collectivités (URL)



# Vers un guichet unique numérique

[www.service-public.nc](http://www.service-public.nc)

- « [www.service-public.nc](http://www.service-public.nc) » : 2 modes d'accès
  - Les événements de la vie de l'administré ou de l'entreprise

Vie de l'administré	Vie de l'entreprise
- Déménager	- Créer son entreprise
- Devenir parent	- Gérer son entreprise
- Prendre sa retraite ...	...

- Des thématiques : famille, emploi, argent, etc.

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

## Vers un guichet unique numérique [www.mon-service-public.nc](http://www.mon-service-public.nc)

- [www.mon-service-public.nc](http://www.mon-service-public.nc) recouvrira plusieurs aspects :
  - La notion d'identité (Identity and Access Management – IAM)
    - Gestion de compte personnel
    - Signature et authentification de la personne (login / mot de passe)
    - Accès à des télé-services avec des niveaux d'habilitation qui leurs sont propres
    - Un compte unifié et de fédération d'identité.



## Vers un guichet unique numérique [www.mon-service-public.nc](http://www.mon-service-public.nc)

- [www.mon-service-public.nc](http://www.mon-service-public.nc) devra permettre un accès à des téléservices communs à toutes les administrations:

- Coffre-fort électronique personnel
- Un service de paiement en ligne
- Gestion de changement d'adresse transverse aux administrations
- Gestion de délégation d'habilitation

- [www.mon-service-public.nc](http://www.mon-service-public.nc) sera totalement intégré dans [www.service-public.nc](http://www.service-public.nc)



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
  - Vers un guichet unique numérique
  - Les téléservices en NC
  - Vers une offre de produits et de services
  - Une évolution des systèmes d'information
  - Les référentiels
  - Un changement maîtrisé
- Les enjeux majeurs
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Les téléservices en NC

Le guichet unique numérique ayant un objectif de démocratisation de l'accès aux services publics en ligne, certains **téléservices indispensables** devront être **accessibles à tous et indépendamment du lieu de résidence.**

« Socle de Service Calédonien » (S<sup>2</sup>C)



# Les téléservices en NC : le S<sup>2</sup>C

- Le S<sup>2</sup>C attendu par les professionnels
  - Déclarations sociales
  - Déclaration des impôts sur les sociétés
  - Taxes
  - Enregistrement et création d'entreprise
  - Offre d'emploi entreprise et fonction publique
  - Déclaration douanes
  - Gestion et déclaration environnementale
  - Marchés publics
  - Changement d'adresse entreprise

# Les téléservices en NC : le S<sup>2</sup>C

- Le S<sup>2</sup>C attendu par les particuliers

- Déclaration des revenus
- Recherche d'emploi
- Déclarations sociales
- Demande de passeport
- Permis de conduire
- Déclaration pertes d'objet
- Pré-plainte à la Police Nationale
- Catalogue des bibliothèques publiques
- Etat civil
- Inscription dans les établissements d'enseignement supérieur
- Changement d'adresse
- Services de santé
- Logement (social)
- Transport (information horaire, paiement de billet, abonnement)



# Les téléservices en NC

- Au-delà du Socle de Service Calédonien, tous les téléservices développés par les administrations auront vocation à s'intégrer dans le guichet unique [www.service-public.nc](http://www.service-public.nc)
- Tous les sites et services référencés lors de la phase d'état des lieux devraient être intégrés au portail au fur et à mesure
- Les nouveaux téléservices qui seront développés par les administrations devront l'être dans cette perspective d'intégration





# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
  - Vers un guichet unique numérique
  - Les téléservices en NC
  - Vers une offre de produits et de services
  - Une évolution des systèmes d'information
  - Les référentiels
  - Un changement maîtrisé
- Les enjeux majeurs
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Vers une offre de produits et de services

- Les acteurs rencontrés au cours de l'étude SDAE indiquent qu'il pourrait ne pas être suffisant pour certaines collectivités de leur offrir simplement une structure d'accueil (le guichet unique) dans laquelle elles pourraient venir y insérer « leurs » télé-services.
- Ces collectivités n'ont ni les moyens ni les compétences pour développer des télé-services dans des normes et standards techniques complexes.



# Vers une offre de produits et de services

- Fort de ce constat, le projet de guichet unique pourrait aller au-delà de la « simple » mise à disposition d'une solution technique d'accueil de téléservices
- Ainsi, sur le modèle de ce que propose la Belgique, il est envisagé que les organisations publiques puissent bénéficier de produits / télé-services « sur étagère » et/ou de services associés.



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
  - Vers un guichet unique numérique
  - Les téléservices en NC
  - Vers une offre de produits et de services
  - Une évolution des systèmes d'information
  - Les référentiels
  - Un changement maîtrisé
- Les enjeux majeurs
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Une évolution des systèmes d'information

- L'e-administration encourage le partage d'information
- Les téléservices proposés seront dépendant de la qualité et de la pertinence des informations récoltées
- Nécessité grandissante d'agrèger les informations détenues par d'autres administrations ou structures publiques au bénéfice de la simplification des démarches des usagers (saisie unique)

Mettre en place une organisation

« interopérable » bâtie sur des normes et des règles partagées



# Une évolution des systèmes d'information

- La réussite de l'e-administration passe par une relation de confiance entre la personne qui donne ou collecte cette information et la garantie de sécurité associée à la transmission, son stockage et sa diffusion.
- Les risques de pertes, d'usages frauduleux, d'usurpation d'identité, de traçabilité sont des éléments à appréhender dans tous projets de télé-services.
- Cette nécessité de sécurité est primordiale afin de diminuer les risques sur des affaires d'usages frauduleux de données ou d'identité qui viendraient ternir et mettre en doute la qualité du télé-service.



# Une évolution des systèmes d'information

- A ce titre l'administration en tant que porteur de télé-services et bénéficiant naturellement d'une image de confiance a la nécessité de proposer des télé-services fiables
- Par défaut l'utilisateur du télé-service donnera sa confiance, charge à l'autorité administrative de ne pas le décevoir.

Mettre en place des systèmes « sécurisés » et  
fiables



# Une évolution des systèmes d'information

- Les téléservices simplifient et rendent plus aisés les relations qu'ont les usagers avec l'administration
- Certains usagers n'ont que le recours aux TIC pour garder un lien avec les services publics
- Dans ce contexte, l'e-administration peut-être un véritable accélérateur d'autonomie comme son contraire si les normes d'accessibilité ne sont pas respectées

L'accessibilité est une démarche citoyenne et le respect de l'obligation du droit à l'information





# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
  - Vers un guichet unique numérique
  - Les téléservices en NC
  - Vers une offre de produits et de services
  - Une évolution des systèmes d'information
  - Les référentiels
  - Un changement maîtrisé
- Les enjeux majeurs
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Les référentiels

- Afin que les SI puissent évoluer de manière cohérente, il apparaît nécessaire de disposer / créer de référentiels calédoniens :
- Référentiel Général d'Interopérabilité Calédonien
  - Partie technique (inspiré du RGI)
  - Partie sémantique et syntaxique par métier ou domaine
- Référentiel Général de Sécurité Calédonien
  - Analyse de risque systématique
  - Recommandations
  - Cahier des charges



# Les référentiels

- Référentiel Général d'Accessibilité Calédonien
- Référentiel Général d'Ergonomie
- Référentiel Technologique (?)

# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
  - Vers un guichet unique numérique
  - Les téléservices en NC
  - Vers une offre de produits et de services
  - Une évolution des systèmes d'information
  - Les référentiels
  - Un changement maîtrisé
- Les enjeux majeurs
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Un changement maîtrisé

- L'accompagnement au changement des administrés sera un facteur clé du succès ;
- Une communication forte et adaptée facilitée par la mise en place du guichet unique ;
- L'accompagnement des administrés par la mise en place de médiateurs proches de la population à travers des structures relais (espaces publics numériques et mairies par exemple) ;
- Faciliter l'accès à l'Internet par la mise en place de « bornes » ou de « points » e-administration ;
- Prise compte des attentes des administrés ;
- Sensibilisation des décideurs.



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
- Les enjeux majeurs
  - Un enjeu organique
  - Un enjeu fédérateur
  - Un enjeu sectoriel
  - Un enjeu technologique
  - Un enjeu au niveau de la gouvernance
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Un enjeu organique

- Une modification de la LO est indispensable afin d'autoriser la NC et ses institutions à utiliser des procédures dématérialisées (communications électroniques) : base des téléservices
- Le code des communes devra également être mis à jour afin de permettre la dématérialisation des actes administratifs des exécutifs locaux

***Ce n'est qu'après cette intégration dans l'ordre institutionnel de l'acte administratif dématérialisé que l'administration électronique en Nouvelle-Calédonie pourra se déployer.***



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
- Les enjeux majeurs
  - Un enjeu organique
  - Un enjeu fédérateur
  - Un enjeu sectoriel
  - Un enjeu technologique
  - Un enjeu au niveau de la gouvernance
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé



# Un enjeu fédérateur

- Actuellement il existe un frein institutionnel
- Quatre domaines devront faire l'objet d'une législation idoine afin de répondre aux enjeux de l'e-administration :
  - La certification électronique
  - L'identifiant unique
  - Le régime de la donnée publique
  - La place de l'oralité



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
- Les enjeux majeurs
  - Un enjeu organique
  - Un enjeu fédérateur
  - Un enjeu sectoriel
  - Un enjeu technologique
  - Un enjeu au niveau de la gouvernance
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Un enjeu sectoriel

- Des lacunes réglementaires pénalisantes:
  - Dans le domaine de la santé
  - En matière de démonstration de la preuve
  - Un cadre normatif s'impose pour sécuriser les échanges entre administrations (Interopérabilité et sécurité)
  - Dans le domaine de la formation professionnelle à distance (ou « FOAD »), la mise en application des textes permettant la prise en compte de la FOAD pose problème
  - Pour assurer l'accessibilité aux sites publics, une action normative imposant des standards minimaux est à prévoir
  - Le paiement en ligne est une fonctionnalité majeure de la e-administration :
    - Nécessité d'adapter les instructions comptables et définir la relation entre le SI de l'administration et le système d'information de la paie, et
    - D'où une nécessité d'adapter la réglementation de son cadre juridique et l'intégration préalable des règles juridiques d'interopérabilité, de certification, d'authentification.



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
- Les enjeux majeurs
  - Un enjeu organique
  - Un enjeu fédérateur
  - Un enjeu sectoriel
  - Un enjeu technologique
  - Un enjeu au niveau de la gouvernance
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Un enjeu technologique

- Le développement de l'e-administration passe par la maîtrise des technologies et méthodes « de base » informatiques et numériques
- Les grands acteurs calédoniens et les sociétés de la place maîtrisent ces technologies
- Cependant, il est important de souligner que ces technologies « de base » ne sont pas maîtrisées par les acteurs les plus modestes ce qui constitue un frein important au développement de l'administration électronique au sein de certaines collectivités et au développement des technologies numériques et informatiques tout simplement.



# Un enjeu technologique

## Besoins

## Réponse Technique

Identifier une personne	Fonction de gestion d'identité et d'authentification
Garantir l'intégrité d'un document	Fonction chiffrement (cryptographie)
Prouver l'action d'une personne	Signature électronique (cryptographie)
Garantir une date	Horodatage
Assurer la confidentialité des données (échangées ou stockées)	Contrôle d'accès et/ou chiffrement
Conservation à moyen et long termes	Archivage électronique



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
- Les enjeux majeurs
  - Un enjeu organique
  - Un enjeu fédérateur
  - Un enjeu sectoriel
  - Un enjeu technologique
  - Un enjeu au niveau de la gouvernance
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Un enjeu au niveau de la gouvernance

- La gouvernance du SDAE ne peut être que partenariale et doit s'inscrire en continuité de l'action du Conseil du Numérique (PSEN)
- Une institutionnalisation sous une forme ou sous une autre afin d'en assurer et la pérennité et la visibilité du SDAE et des projets associés est nécessaire
- Engagement des acteurs
  - Vers la notion d'engagement de service vers l'administré ...
  - Formalisation d'un engagement réciproque des administrations.
- Approche par l'analyse de la valeur et évaluation des services en ligne





# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
- Les enjeux majeurs
  - Un enjeu organique
  - Un enjeu fédérateur
  - Un enjeu sectoriel
  - Un enjeu technologique
  - Un enjeu au niveau de la gouvernance
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Éléments du PSEN

- Dans le domaine de l'éducation, le Plan Stratégique pour l'Économie Numérique traite de l'ensemble des aspects pédagogiques. Des chantiers ont été identifiés:
  - le projet ENT (Environnement Numérique de Travail) territoire ;
  - le projet de mise en place d'un portail pédagogique ;
  - l'équipement des établissements ;
  - la connectivité à l'Internet pour les établissements (plan quinquennal OPT aligné sur le PSEN).

*Le Schéma Directeur d'Administration Electronique (SDAE) ne traite donc pas de ces aspects.*

*De plus, le SDAE ne traite pas de l'enseignement supérieur : il s'agit d'une compétence de l'Etat et l'Université de Nouvelle-Calédonie s'est dotée d'un plan numérique qui lui est propre en 2011.*



# Le projet BND est partie intégrante du SDAE

- Le Schéma Directeur d'Administration Electronique intègre de son côté, l'ensemble des travaux menés par la Cellule Economie Numérique concernant le projet de Bureau Numérique du Directeur d'école (BND).
- Le plan de développement BND fait donc partie intégrante du SDAE.



# Concernant le projet BDN

- Outil de travail en ligne commun à tous les directeurs d'écoles publiques et privées du territoire :
  - Il offre toutes les fonctionnalités nécessaires pour l'exercice des tâches de gestion administrative du directeur quelque soit son lieu d'affectation ;
  - Il permet aux services administratifs des institutions de disposer des informations nécessaires au pilotage du système éducatif et à la prise de décisions ;
  - Il présente des services incontournables tout en offrant souplesse et liberté par rapport aux spécificités des partenaires.





# Attentes des parents d'élèves

- Le projet SDAE a identifié les attentes des parents d'élève en matière de télé-services :
  - Vote en ligne pour les élections des parents d'élèves ;
  - Inscription en ligne (NDLR : ce domaine est traité dans le cadre du projet BND) ;
  - Inscription aux transports scolaires communs ;
  - Transmission des dossiers entre établissements.



# SOMMAIRE

- Les attentes des acteurs professionnels
- Les attentes des acteurs administratifs
- Les enjeux majeurs
  - Un enjeu organique
  - Un enjeu fédérateur
  - Un enjeu sectoriel
  - Un enjeu technologique
  - Un enjeu au niveau de la gouvernance
- Focus sur la e-education
- Focus sur la e-santé

# Une stratégie qui reste à développer

- La télé-médecine ne rentre pas dans le périmètre SDAE. L'intégration de la dimension « télé-médecine » comme un volet de PSEN qui reste à écrire apparaît comme indispensable.
- Des acteurs se posent des questions relativement au projet « DMP », « CCAS », ... que deviennent ces projets et études ? Quelle visibilité sur les projets de la CAFAT ?
- A ce jour, il semble que l'administration de la santé est essentiellement supportée en termes de e-administration par la CAFAT (le Schéma Directeur du Système d'information de la CAFAT axe ses efforts principalement vers la refonte du SI Santé et du SI recouvrement) et ses partenaires (mutuelles).
- Comme pour ce qui concerne la télé-médecine, la stratégie du territoire dans le domaine de l'administration de la santé semble devoir faire l'objet d'un chantier.





# SDAE

## Attentes et enjeux



**Cellule Economie Numérique**  
**Secrétariat Général du Gouvernement**

[econum@gouv.nc](mailto:econum@gouv.nc)