



**gouv.nc**  
Numérique et modernisation

# **TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE DE LA NC DANS UN MONDE NUMÉRIQUE**

Novembre 2023

# CONTEXTE

Depuis 2016, le gouvernement faisait plusieurs constats :

- L'administration fait face à des demandes croissantes de simplification de ses services publics.
- Parallèlement, on demande aux agents de faire mieux avec moins de ressources.
- La modernisation par la dématérialisation des processus apporte rarement simplicité et efficacité que ce soit pour les usagers ou les agents.

**Moderniser ne suffisait plus, un plan de transformation de l'action publique a donc été élaboré en 2019.**

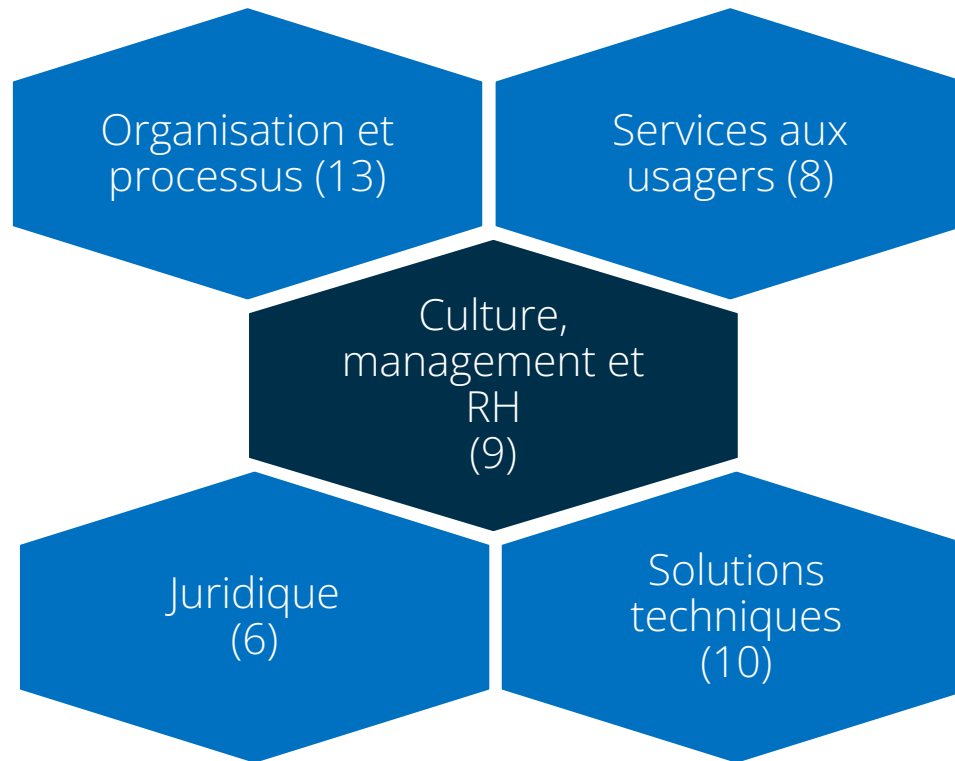
# PORTAGE / SPONSORS

- Le plan de transformation numérique de l'action publique de la Nouvelle-Calédonie a été inscrit dans la Déclaration de Politique Générale du Président T.SANTA du 22 août 2019 ;
- Il est porté par M. MULIAVA, membre du GNC en charge notamment de la transformation numérique, de la simplification de l'administration et de l'évaluation des politiques publiques ;

# LES DÉFIS DE LA TRANSFORMATION

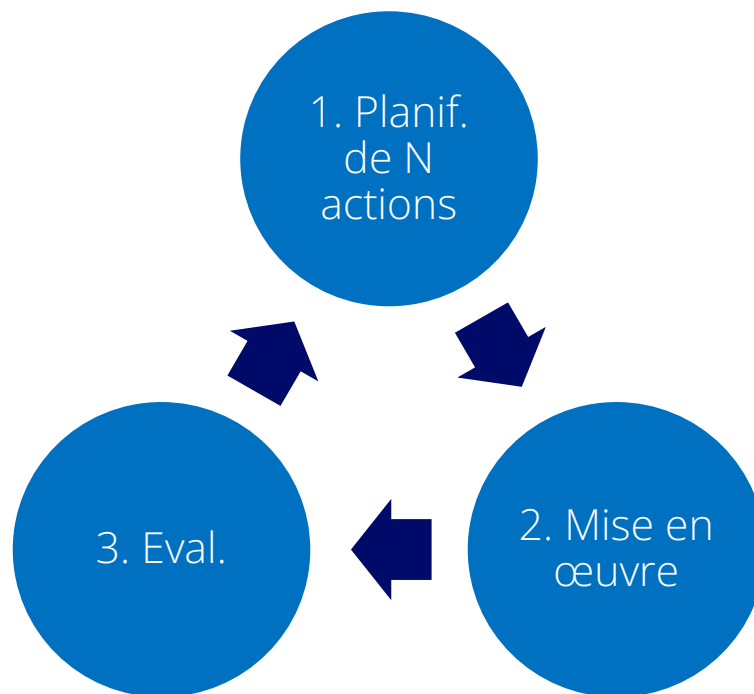
- 1 Comprendre les besoins des usagers et mesurer leur satisfaction
- 2 Favoriser le bien-être des agents et rendre l'administration attractive
- 3 Accompagner les usagers et les agents dans les usages numériques
- 4 Faciliter les parcours, réduire le nombre de formulaires et de pièces justificatives demandées

# PLAN DE TRANSFORMATION = 46 ACTIONS PLANIFIÉES SUR 5 ANS



# FEUILLE DE ROUTE ANNUELLE

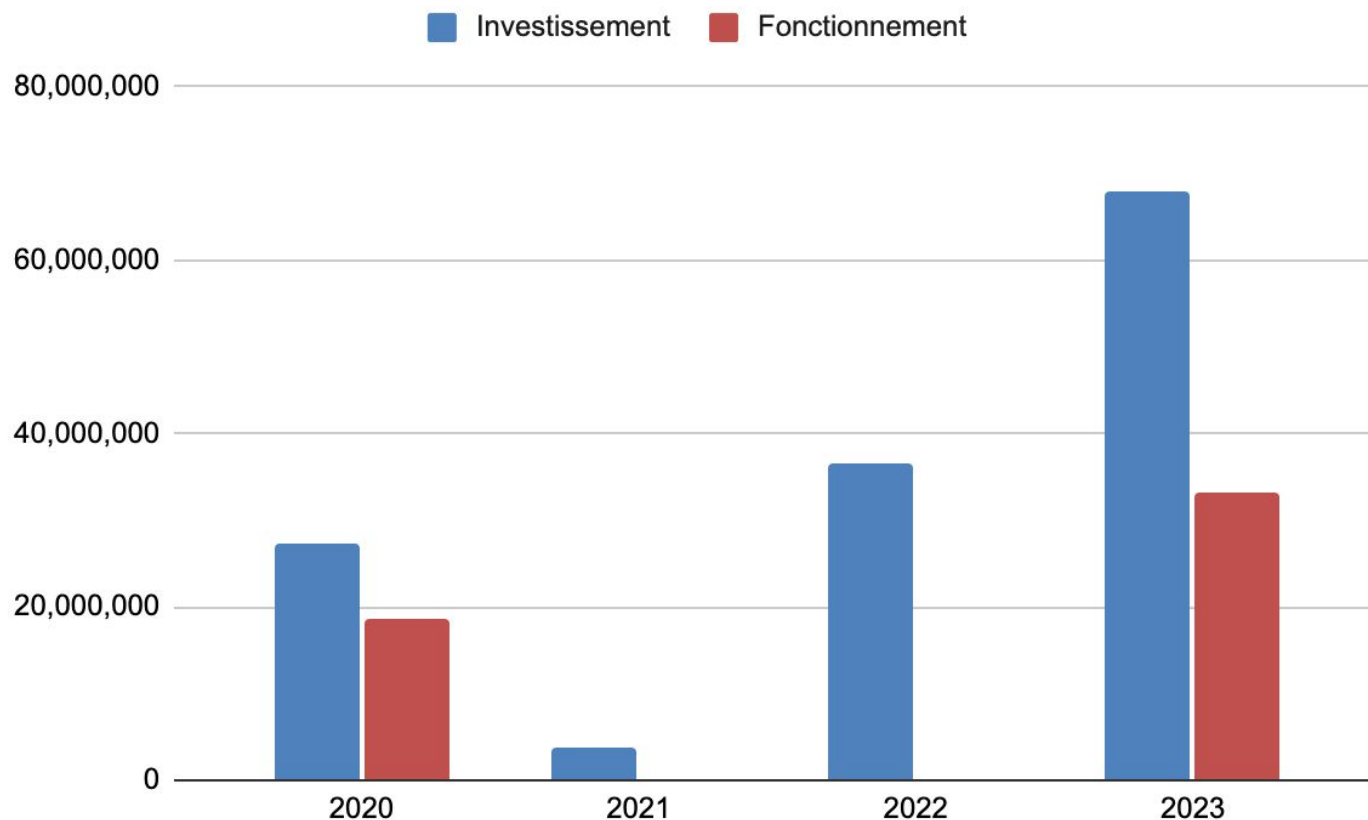
**Chaque année,** plusieurs actions sont priorisées, mises en oeuvre et évaluées :



# RÉSULTATS OBTENUS

**52%** des actions mises en oeuvre

**Budget** consommé :



# DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- **Des événements exceptionnels**
  - COVID en 2020 et 2021 + BP défini par l'Etat en 2021  
→ réorientation des actions au maintien du service public et à des budgets en défaveur du plan.
- **Gouvernance**
  - Equipe transfo à la DINUM = difficulté à gérer la transversalité
- **Communication**
  - Transformation numérique considérée comme informatique par beaucoup d'acteurs



# SUCCÈS

## Réussites Axes "RH" et "Juridique"

- **La transformation managériale**
  - mise en place d'indicateurs de satisfaction client, agilité, travail collaboratif, de design thinking ou de lean management.
- **Instauration de chargés d'accompagnement** pour aider et accompagner les directions à construire des téléservices, des sondages ou visualiser leurs indicateurs.
- **Socle juridique** (signature électronique, échange de données)
  - Délibération n° 140 du 16 avril 2021 portant diverses mesures relatives à l'administration numérique de la Nouvelle-Calédonie.

# SUCCÈS

## Réussites Axes "Processus" et "Solutions techniques"

- **Nouvelle gouvernance des projets** par cycle itératif de 6 semaines
- **Plateforme collaborative (Google Workspace)** pour mail, visio, Drive, etc.
- **Création de services publics numériques** de type "guichet" ont été créés ou renforcés pour les entreprises :
  - Guichet-entreprises (créer son entreprise sans avoir à se déplacer)
  - CESAM (liste toutes les aides aux entreprises)
- **Identité numérique** : NC Connect + 7 partenaires publics et privés
  - 120 000 comptes
  - 50 identités numériques
- Création d'une plateforme d'**Open Data**

# OPPORTUNITÉS

- **Réponse aux appels à projets** de l'Etat ou de la CNIL (26 MF obtenus)
- Créer des **partenariats** pour répondre à des problématiques communes : transparence, innovation, simplification.

Exemples :

- NC Connect
- Plateforme OpenData
- Service-public.nc
- CESAM