



N° 1567-2013/APS/DJA/SAJR

Date du : 02/08/2013

Rapport
à
l'assemblée de la province Sud

OBJET : création par la direction juridique et d'administration générale d'un téléservice dénommé « eprovince-sud.nc »

PJ: un projet de délibération

I. Le projet de développement de l'administration électronique de la province Sud

Améliorer la performance de l'administration est l'une des dix orientations prioritaires prévues par le plan de développement stratégique de la province Sud, Cap Sud 21.

Parmi les actions déjà menées depuis ces dernières années pour mener à bien cet objectif, la collectivité a initié le développement de l'administration électronique.

L'administration électronique est définie par l'OCDE (Organisation de Coopération et de Développement Économiques) comme « *l'usage des technologies de l'information et de la communication et, en particulier de l'internet, en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité* ».

Il existe plusieurs stades de développement de l'administration électronique : de la mise à disposition d'informations statiques, au téléchargement de formulaires jusqu'au déploiement des démarches en ligne.

À l'instar de ce que font de nombreuses collectivités métropolitaines depuis plusieurs années, la province a souhaité développer l'administration électronique et créer ainsi le téléservice¹ « eprovince-sud.nc ».

Le projet d'administration électronique de la province Sud vise à remplir trois objectifs majeurs :

- faciliter l'accès au service public provincial ;
- améliorer la relation entre les administrés et la collectivité ;
- offrir un service public de qualité et valoriser le travail des agents.

Ce projet s'est traduit par la mise en œuvre de plusieurs chantiers menés en parallèle :

- le recensement de l'ensemble des services provinciaux rendus aux administrés sous la forme d'un catalogue ;
- le développement d'une application informatique de gestion interne pour administrer ce catalogue ;

¹ L'article 1^{er} de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 définit le « téléservice » comme étant tout système d'information permettant aux usagers de procéder par voie électronique à des démarches ou formalités administratives.

- la refonte de son site institutionnel ;
- la création d'un site dédié aux services pour ses administrés, leur permettant notamment d'effectuer certaines démarches en ligne ;
- la mise en place d'une application de gestion permettant l'instruction des demandes en ligne et la gestion de la relation entre la collectivité et ses administrés.

1. Le catalogue des dispositifs provinciaux

Dans sa démarche de simplifier l'accès aux services publics provinciaux à ses administrés, il est apparu essentiel à la collectivité de recenser l'ensemble des services offerts aux usagers. L'objectif est de les présenter de manière simple, cohérente et compréhensible du plus grand nombre sur le futur site de démarches et services de la province Sud « eprovince-sud.nc ».

Plus de 170 dispositifs provinciaux ont ainsi été catalogués avec les directions provinciales, dans une base de données créée à cet effet.

Chaque dispositif est détaillé, dans une fiche, selon les informations suivantes :

- intitulé ;
- type de dispositif (aide en moyens, aide financière, autorisation, déclaration, service, subventions, autre) ;
- publics visés ;
- secteurs ;
- objet ;
- bénéficiaires ;
- conditions ;
- démarches ;
- pièces justificatives ;
- coordonnées de la direction provinciale concernée ;
- calendrier ;
- documents (texte réglementaire, formulaire à télécharger et plaquettes d'information relatifs au dispositif).

C'est le contenu du catalogue qui est mis à disposition des usagers depuis le site « eprovince-sud.nc » sous forme de fiche. Les administrés peuvent ainsi consulter les dispositifs provinciaux susceptibles de les intéresser en effectuant une recherche par thématiques, secteurs, publics ou encore mots clés.

Outre l'objectif final de renseigner les usagers, le catalogue est un outil qui permettra, à terme, à la collectivité de suivre, de centraliser, de communiquer et de diffuser, de manière coordonnée, l'ensemble des informations à jour, relatives à tout nouveau service mis en place par la collectivité.

2. Le nouveau portail internet de la province Sud

Dans le cadre de sa démarche de développement de l'administration électronique, la province Sud a souhaité développer de nouveaux supports électroniques. Le futur portail provincial donnera ainsi accès à trois nouveaux sites internet dédiés :

- à l'information institutionnelle : le site institutionnel (province-sud.nc)
- aux services aux administrés : le site d'administration électronique (eprovince-sud.nc)
- aux jeunes : le site Jeunes (jeunes.nc)

II. La création du téléservice « eprovince-sud.nc »

Le présent projet de délibération a pour principal objet de créer un téléservice permettant aux administrés d'effectuer des démarches administratives en ligne élaborées pour certains dispositifs provinciaux.

1. Les démarches administratives en ligne

Tout administré pourra, s'il le souhaite, procéder à la création d'un compte provincial lui permettant d'effectuer ses démarches par voie électronique.

Le compte provincial offre à l'administré la possibilité :

- d'effectuer des demandes en ligne par le biais de formulaires électroniques ;
- de stocker les documents personnels susceptibles de lui être demandés dans le cadre de ses démarches ;
- de suivre l'état de ses demandes effectuées par voie électronique ;
- de communiquer avec la province Sud pendant l'instruction de son dossier.

Dès lors que l'administré dispose d'un compte provincial et qu'il est connecté, il peut compléter le formulaire électronique prévu à cet effet depuis la fiche du dispositif sélectionné et le transmettre par voie électronique aux services concernés.

A titre d'exemple, il sera possible aux administrés d'effectuer par voie électronique une demande de renseignement d'urbanisme ou encore de permis de chasser.

2. L'instruction des demandes en ligne et la gestion de la relation entre l'administré et la province Sud

Une application spécifique a été développée pour permettre aux agents d'instruire les demandes effectuées en ligne par les administrés. Cette nouvelle application permet aux agents instructeur et/ou valideur de consulter le dossier de demande transmis par l'administré par voie électronique, d'échanger avec le demandeur par messages électroniques, d'instruire la demande et de transmettre des documents relatifs au traitement de la demande dans le compte provincial de l'administré.

Cette application permettra également d'obtenir des indicateurs de suivi concernant les demandes effectuées en ligne pour les différents services concernés (nombre de demandes enregistrées, en cours etc.).

3. Cadre juridique

A titre liminaire, il convient de s'attarder sur le contexte juridique particulier dans lequel le présent projet de délibération intervient.

De façon générale, s'agissant de l'activité d'une administration et de l'exercice de ses missions de service public, le juge administratif a reconnu à une collectivité territoriale, non seulement un pouvoir d'organisation interne des services, mais également le choix de les créer, de fixer leurs règles générales d'organisation, y compris les modalités de saisine par les administrés. C'est dans ce contexte que ce projet de délibération relatif à la création d'un nouveau service est présenté en assemblée de province.

A ce titre, l'article 27 II de la loi 78-17 du 6 janvier 1978² modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés prévoit la possibilité pour une personne morale de droit public de mettre en œuvre un traitement automatisé de données personnelles, après avis motivé et publié de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), afin de mettre à la disposition des usagers de l'administration un ou plusieurs téléservices de l'administration électronique. C'est la démarche dans laquelle s'inscrit aujourd'hui la province Sud.

Il convient, par ailleurs, de remarquer qu'en métropole, l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives est venue préciser le cadre juridique de droit commun applicable pour la mise en place des téléservices.

² Applicable en Nouvelle-Calédonie en vertu de son article 72, JORF du 7 janvier 1978, p. 227.

Bien que l'ordonnance du 8 décembre 2005 ne soit pas expressément applicable aux administrations provinciales, il y a cependant lieu de préciser qu'elle constitue nécessairement, de par son objet, un référentiel d'inspiration approprié nécessaire quant au traitement normalisé et sécurisé des données personnelles déposées par les usagers d'un service public.

En effet, la présente démarche provinciale s'insère en stricte conformité avec les dispositions législatives et réglementaires applicables en la matière en métropole. Les outils et applications informatiques développés dans ce cadre seront mis en place dans le respect des référentiels, notamment en termes de sécurité, en vigueur dans les administrations en métropole.

Enfin, il convient de spécifier que la province Sud a effectué toutes les démarches appropriées auprès de la CNIL, la Commission étant en dernier saisie d'une déclaration de conformité du présent projet de délibération avec un arrêté adopté le 4 juillet 2013³ par le ministre de la réforme de l'Etat, de la décentralisation et de la fonction publique. Cet arrêté a pour finalité d'autoriser la mise en œuvre par les collectivités territoriales des traitements automatisés de données à caractère personnel ayant pour objet la mise à disposition des usagers d'un ou de plusieurs téléservices de l'administration électronique.

Pour conclure, il est rappelé que le développement de l'administration électronique est un moyen et non une fin en soi et comme tout projet de cette nature, il est amené à évoluer pour répondre au mieux aux attentes des administrés et de l'administration. Les nouveaux services développés dans ce cadre n'ont pas pour objectif de remplacer les services traditionnellement offerts par la collectivité, mais d'offrir un canal complémentaire de relation entre la province et l'utilisateur.

Ce projet s'inscrit dès lors dans une démarche plus globale de modernisation, de simplification et d'amélioration de la qualité du service public de l'administration provinciale.

Article par article le présent projet de délibération se présente comme suit :

L'article 1^{er} annonce la création du téléservice « eprovince-sud.nc » dont les conditions générales d'utilisation sont annexées au présent rapport.

L'article 2 présente l'ensemble des services qui seront accessibles à l'administré depuis « eprovince-sud.nc ».

L'article 3 détaille l'ensemble des données à caractère personnel qui seront recueillies dans le cadre du téléservice.

L'article 4 fixe le cadre des destinataires et autorités habilitées à accéder et à traiter les démarches administratives effectuées par le biais du téléservice.

L'article 5 comporte les dispositions relatives à l'utilisation du compte provincial par l'administré.

L'article 6 précise les conditions dans lesquelles l'administré dispose d'un droit d'accès de rectification et de suppression prévus par les articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978.

L'article 7 prévoit que la présidente de l'assemblée de province fixe par arrêté la liste des démarches accessibles en ligne.

L'article 8 est l'article traditionnel d'exécution.

Tel est l'objet de la présente délibération que j'ai l'honneur de soumettre à votre approbation.

³ JORF n°0161 du 13 juillet 2013, p. 11692.