



BAROMÈTRE NUMÉRIQUE 2018



MATURITÉ NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS



BAROMÈTRE NUMÉRIQUE 2018
RETROUVEZ LES ÉTUDES COMPLÈTES SUR
WWW.OBSERVATOIRE-NUMERIQUE.NC ET SUR WWW.NUMERIQUE.GOUV.NC



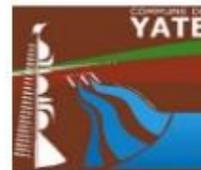
LE GOUVERNEMENT DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE TIENT À REMERCIER L'ENSEMBLE DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS...



LE GOUVERNEMENT DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE TIENT À REMERCIER
L'ENSEMBLE DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS...



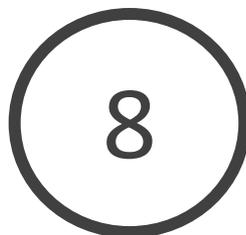
LE GOUVERNEMENT DE LA NOUVELLE-CALÉDONIE TIENT À REMERCIER L'ENSEMBLE DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS...



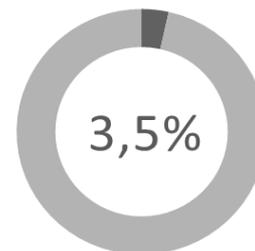
UNE ENQUÊTE REPRÉSENTATIVE DES SERVICES PUBLICS



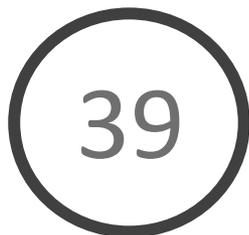
Novembre 2017 –
Janvier 2018



Semaines
d'enquête



de marge d'erreur



Organismes publics
Interviewés



Communes
interviewées



SOMMAIRE

1. *EN SYNTHÈSE* p7
2. *ÉQUIPEMENT, CONNEXION ET OUTILS NUMÉRIQUES* p13
3. *ORGANISATION DU TRAVAIL ET RESSOURCES HUMAINES* ... p21
4. *AISANCE ET CONFIANCE NUMÉRIQUE* p29
5. *USAGES DU NUMÉRIQUE* p33
6. *SERVICES PROPOSÉS AUX USAGERS* p37
7. *PROFILS NUMÉRIQUES DES SERVICES PUBLICS* p50

EN SYNTHÈSE

LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS ONT UN TRÈS BON NIVEAU D'ÉQUIPEMENT. ILS PROPOSENT PROGRESSIVEMENT À LEURS USAGERS DE RÉALISER LEURS DÉMARCHES EN LIGNE





ÉQUIPEMENT, CONNEXION ET OUTILS NUMÉRIQUES

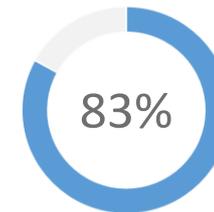
LES SERVICES PUBLICS ONT UN TRÈS BON NIVEAU D'ÉQUIPEMENT ET DE CONNEXION, MÊME SI DES DISPARITÉS SUBSISTENT.



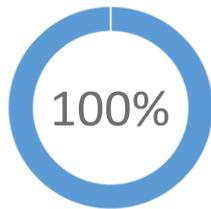
nombre moyen
d'équipements
informatiques par agent
(+17%*)



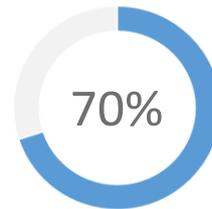
des services publics
utilisent des équipements
informatiques
(stable*)



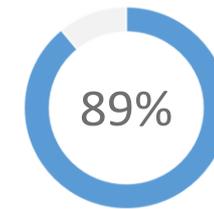
des services publics
utilisent des téléphones
portables professionnels



des services publics
ont un accès à
internet
(+1 pt*)



des services publics sont
sensibilisés à la mise hors
tension de leur matériel
(-22 pts*)

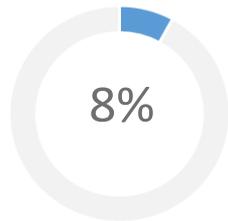


des services publics sont
sensibilisés à la limitation des
impressions papier et
recto/verso systématique
(stable*)

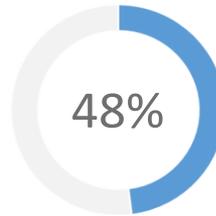


ORGANISATION DU TRAVAIL ET RESSOURCES HUMAINES

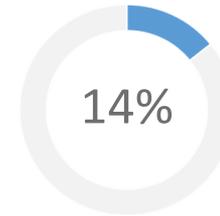
LE NUMÉRIQUE CHANGE PROGRESSIVEMENT LES HABITUDES DE TRAVAIL DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS.



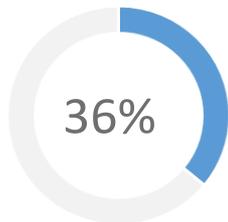
des services publics autorisent le télétravail



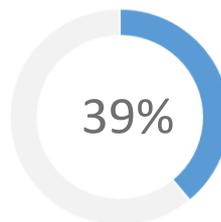
des services publics autorisent le BYOD



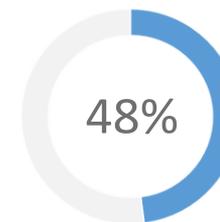
des services publics analysent leurs données pour améliorer leur efficacité



des services publics font appel à un prestataire externe pour leur maintenance informatique



des services publics souhaitent recruter dans les 3 années à venir



des services publics envisagent de former leurs agents aux outils numériques (= stable*)

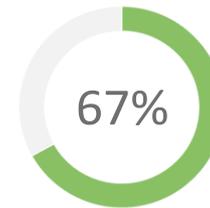


AISANCE ET CONFIANCE NUMÉRIQUE

LES AGENTS DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS SONT PLUTÔT À L'AISE ET ONT CONFIANCE DANS L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES.



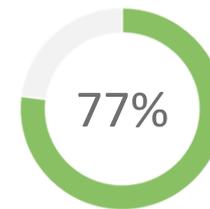
des services publics utilisent un antivirus



des services publics ont déjà été victimes d'une difficulté sur internet



des services publics ont des agents autonomes voire très à l'aise sur les outils numériques

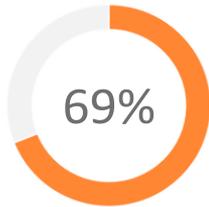


des services publics ont des agents qui se sentent bien informés sur les risques liés à internet



USAGES DU NUMÉRIQUE ET SERVICES AUX USAGERS

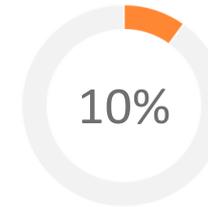
LES USAGES DU NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS SE DÉVELOPPENT, AINSI QUE LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES.



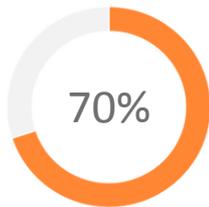
des services publics permettent à la totalité de leurs agents d'accéder à Internet
(+29 pts*)



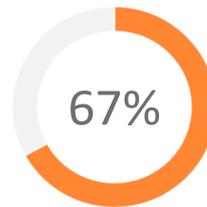
des services publics ont développé une application mobile



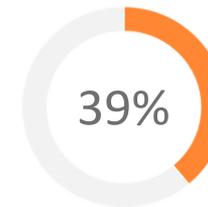
des services publics mettent en ligne certaines de leurs données



des services publics ont un site internet
(+7 pts*)



des services publics sont présents sur les réseaux sociaux

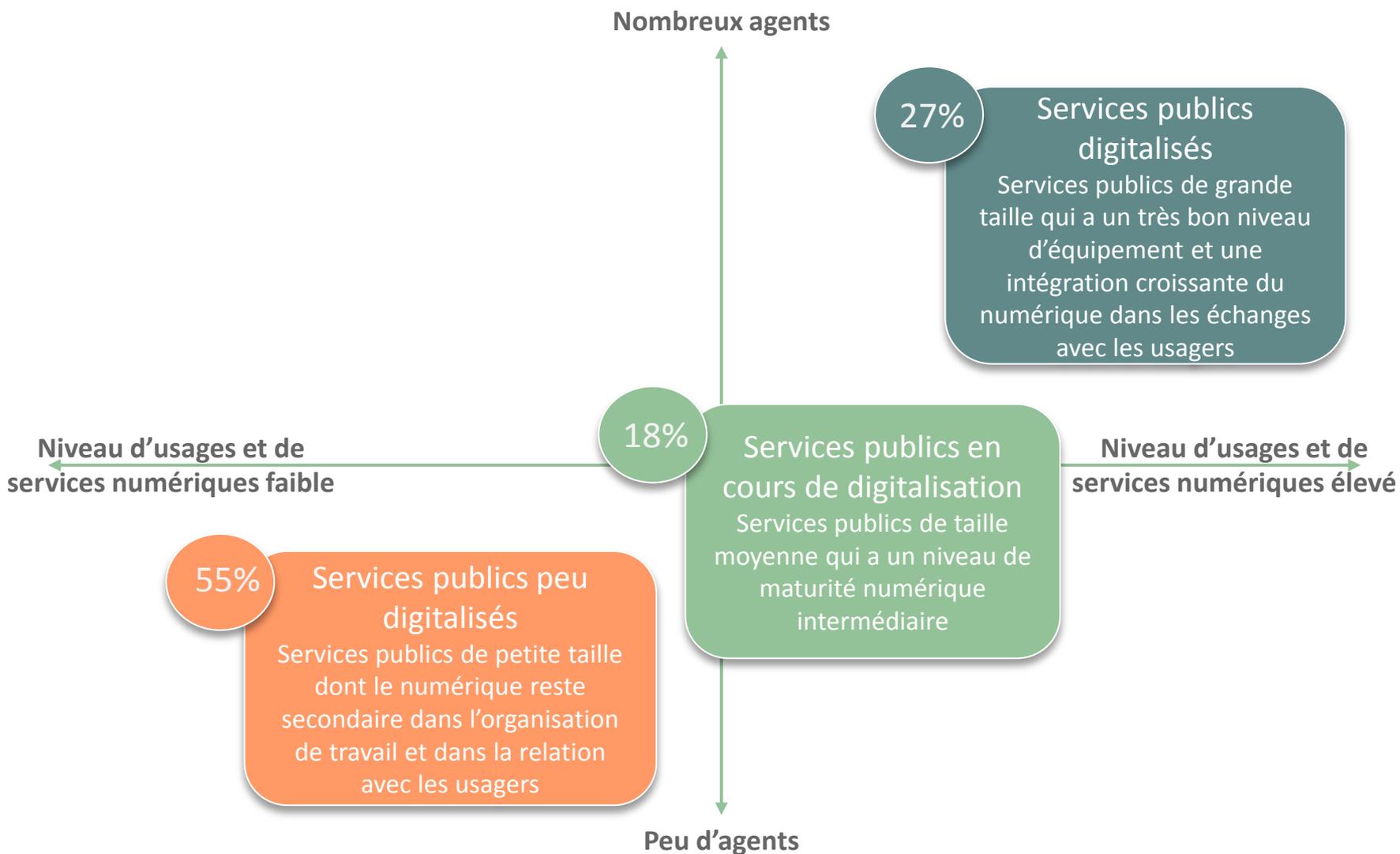


des services publics dématérialisent leurs services



PROFILS NUMÉRIQUES DES SERVICES PUBLICS

LE NIVEAU DE DIGITALISATION DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS EST LIÉ À LEUR TAILLE.

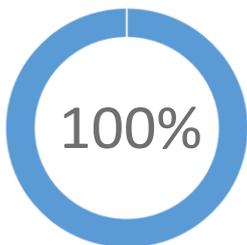


ÉQUIPEMENT, CONNEXION ET OUTILS NUMÉRIQUES

LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS ONT UN TRÈS BON NIVEAU D'ÉQUIPEMENT ET DE CONNEXION, MÊME SI DES DISPARITÉS SUBSISTENT

ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

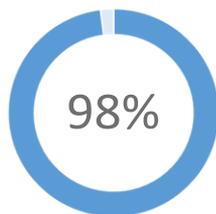
LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS SONT BIEN ÉQUIPÉS. LEUR NIVEAU D'ÉQUIPEMENT PROGRESSE.



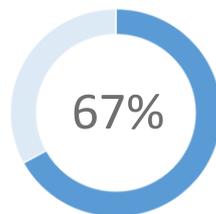
des services publics utilisent des équipements informatiques**
(= stable*)



des services publics utilisent des ordinateurs fixes



des services publics utilisent des ordinateurs portables
(▲ +9 pts*)

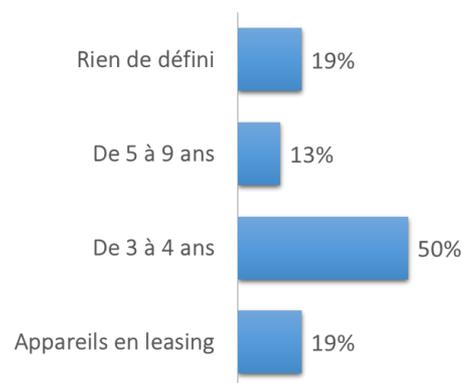


des services publics utilisent des tablettes

NOMBRE D'ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES
PAR AGENT



FRÉQUENCE DE RENOUVELLEMENT
DES ÉQUIPEMENTS



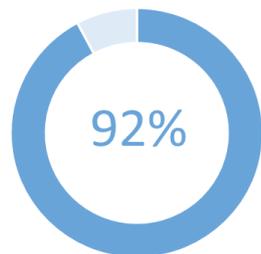
La taille des services publics a peu d'influence sur leur niveau d'équipement.

* Analyse comparative par rapport au baromètre 2011 de l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie

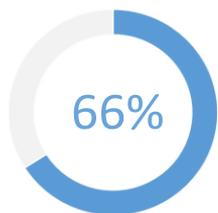
** Equipement informatique : tablettes, ordinateurs fixes et ordinateurs portables

ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

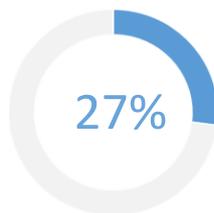
LA MAJORITÉ D'ENTRE EUX HÉBERGE LEURS SERVEURS AU SEIN DE LEUR ORGANISATION.



des services publics utilisent des serveurs :



des services publics hébergent leur serveur au sein de l'organisation

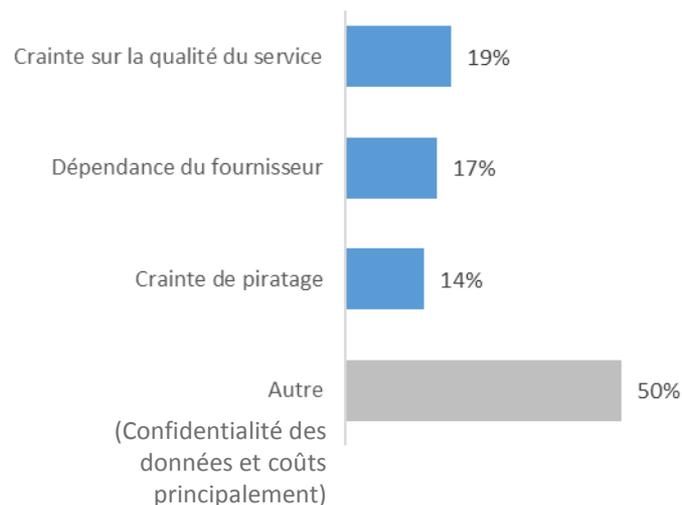


des services publics hébergent leur serveur chez un hébergeur calédonien



des services publics hébergent leur serveur chez un hébergeur étranger

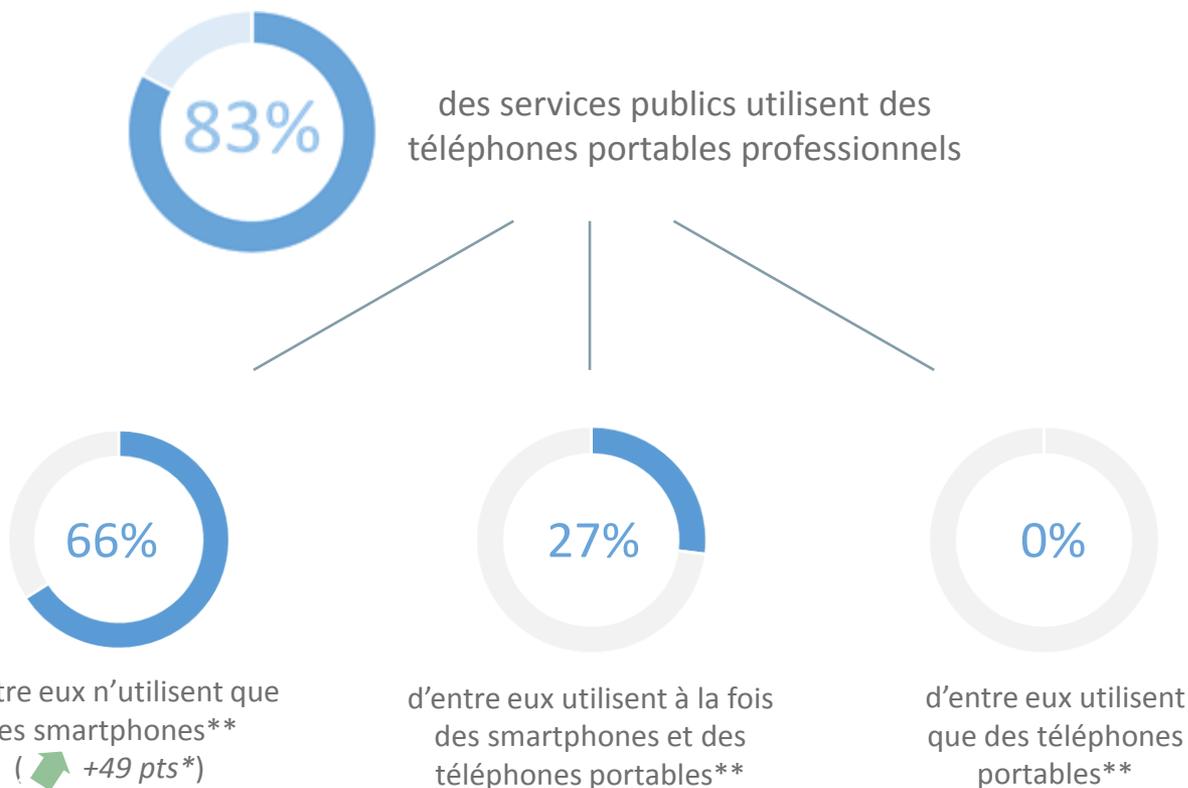
FREINS À L'EXTERNALISATION DES SERVEURS



82% des services publics de plus de 100 agents ont un serveur hébergé au sein de leur organisation, contre 47% des services publics de moins de 20 agents.

ÉQUIPEMENT TÉLÉPHONIQUE

L'UTILISATION DES SMARTPHONES EST RÉPANDU AU SEIN DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS.



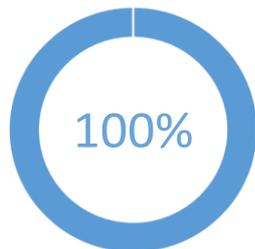
La taille des services publics a peu d'influence sur l'utilisation des smartphones.

* Analyse comparative par rapport au baromètre 2011 de l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie

** Certains interlocuteurs ne savaient pas répondre à cette question

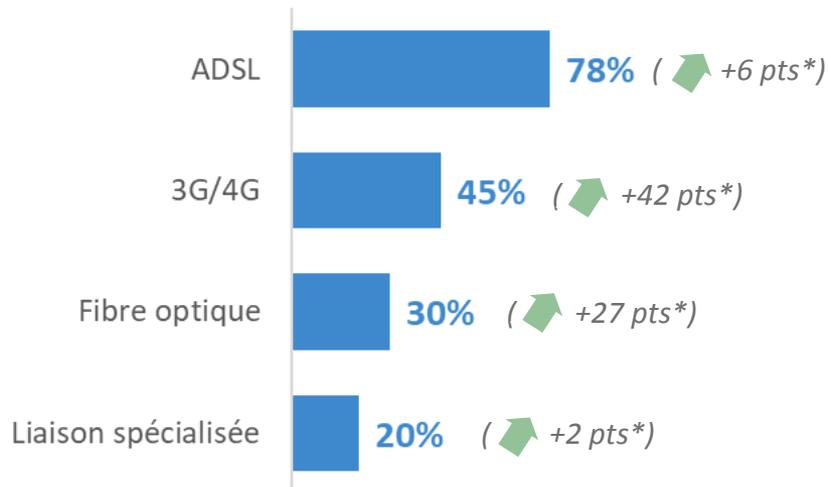
CONNEXION INTERNET

TOUS LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS ONT UN ACCÈS À INTERNET. ILS UTILISENT MAJORITAIREMENT UNE CONNEXION ADSL. L'UTILISATION DES CONNEXIONS 3G/4G EXPLOSE.

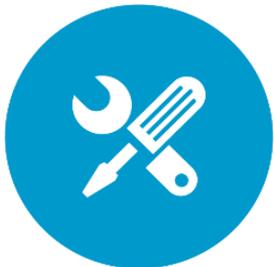


des services publics ont un accès à internet
(+1 pt*)

TYPES DE CONNEXION

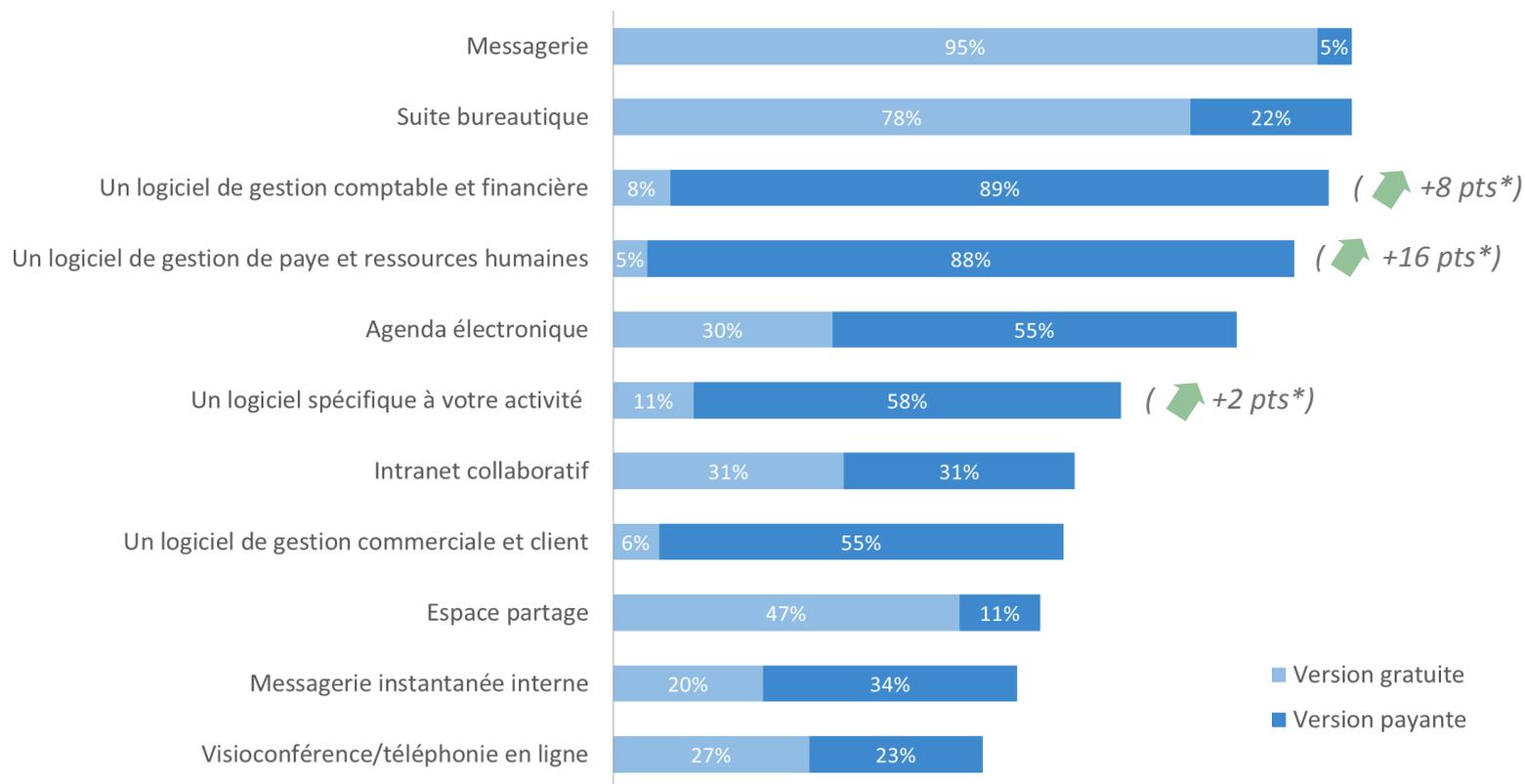


100% des services publics de moins de 50 agents ont une connexion ADSL. Ceux de 50 agents et plus peuvent également utiliser une connexion fibre et/ou 3G/4G, ainsi que des liaisons spécialisées.



LOGICIELS MIS À DISPOSITION DES AGENTS

LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS PROPOSENT PLUSIEURS OUTILS À LEURS AGENTS EN FONCTION DE LEURS ACTIVITÉS. CES OUTILS SONT MAJORITAIREMENT PAYANTS (HORS MESSAGERIE ET BUREAUTIQUE).

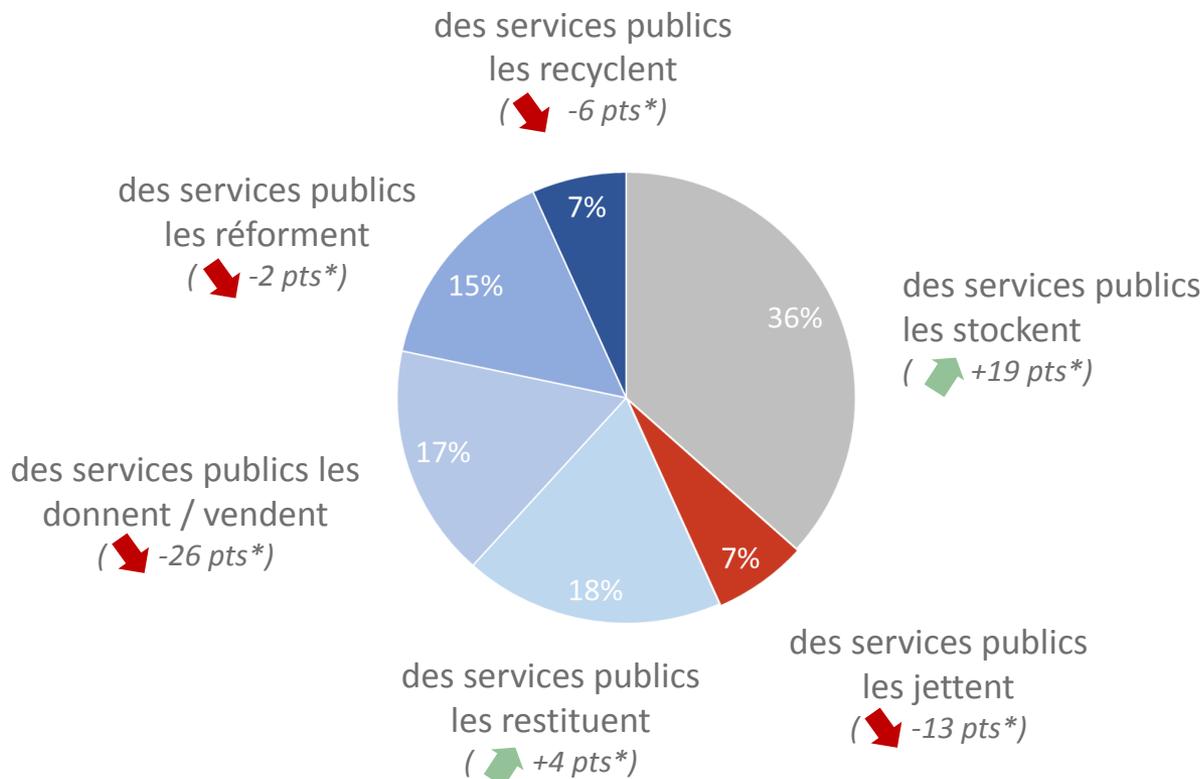


Le nombre de logiciels mis à disposition dépend de la taille du service public : les services publics de 50 agents et plus proposent davantage d'outils. Par exemple, 70% d'entre eux mettent à disposition de la visioconférence, contre 30% de ceux de moins de 50 agents.



RECYCLAGE DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES

LE RECYCLAGE DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES FAIT PEU PARTIE DES PRATIQUES USUELLES DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS. IL RECULE AU PROFIT DU STOCKAGE.



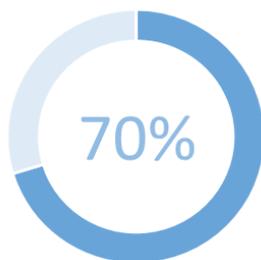
Plus de 50% des services publics de moins de 20 agents privilégient le stockage de leurs équipements informatiques, contre 12% des services publics de plus de 100 agents.

* Analyse comparative par rapport au baromètre 2011 de l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie

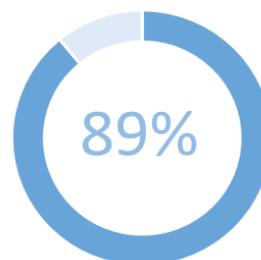


DÉVELOPPEMENT DURABLE

LA MAJORITÉ DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS ONT INTÉGRÉ DES PRATIQUES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT.



des services publics sont sensibilisés à l'extinction / la mise hors tension de leur matériel
(-22 pts*)



des services publics sont sensibilisés à la limitation des impressions papier et recto/verso systématique
(stable*)

Les services publics de plus de 100 agents sont les mieux sensibilisés à l'extinction du matériel (82% d'entre eux) et à la limitation des impressions (94% d'entre eux).

ORGANISATION DU TRAVAIL ET RESSOURCES HUMAINES

LE NUMÉRIQUE CHANGE PROGRESSIVEMENT LES HABITUDES DE TRAVAIL DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS





TRAVAIL COLLABORATIF ET MOBILITÉ

LES OUTILS NUMÉRIQUES PROPOSÉS PAR LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS PERMETTENT À LEURS AGENTS DE TRAVAILLER À DISTANCE. PAR AILLEURS, PLUS DE LA MOITIÉ D'ENTRE EUX METTENT À DISPOSITION DES OUTILS COLLABORATIFS.

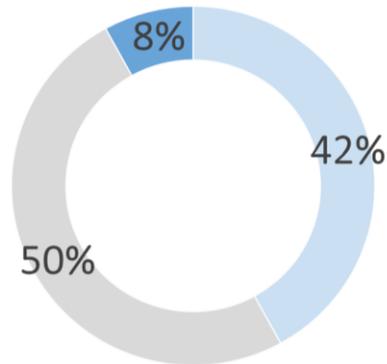




TÉLÉTRAVAIL

LA PRATIQUE DU TÉLÉTRAVAIL RESTE MARGINALE DANS LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS.

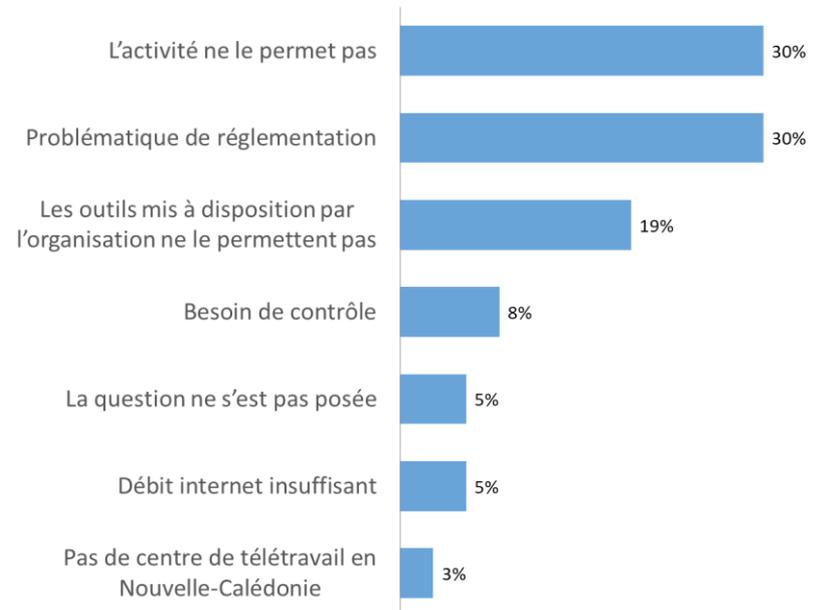
des services publics autorisent le télétravail



des services publics autorisent le télétravail au cas par cas

des services publics autorisent les agents à pratiquer le télétravail plus d'une journée par semaine

FREINS À LA PRATIQUE DU TÉLÉTRAVAIL

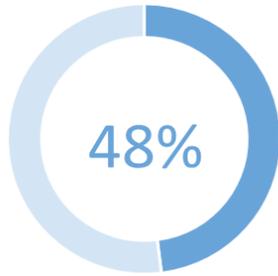


Les services publics de moins de 20 agents sont les plus prompts à pratiquer le télétravail (67% d'entre eux le proposent au moins au cas par cas).



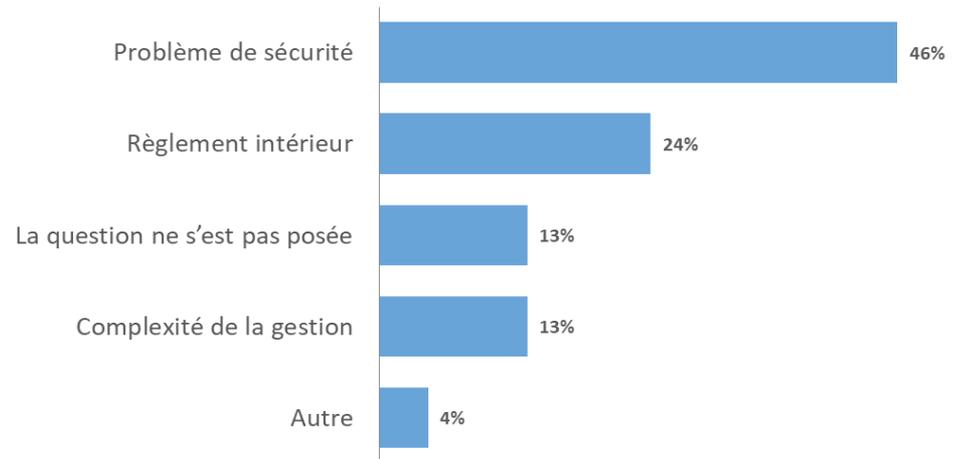
BYOD

LA PRATIQUE DU BYOD, BRING YOUR OWN DEVICE (APPORTER SON PROPRE ÉQUIPEMENT POUR TRAVAILLER AU SEIN DE SON ENTREPRISE) RESTE ASSEZ RÉPANDUE DANS LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS.



des services publics déclarent autoriser le BYOD

FREINS À LA PRATIQUE DU BYOD

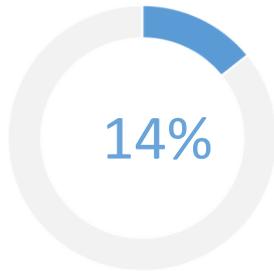


53% des services publics de moins de 50 agents pratiquent le BYOD. Un taux supérieur à celui des services publics de 50 agents et plus (43%).



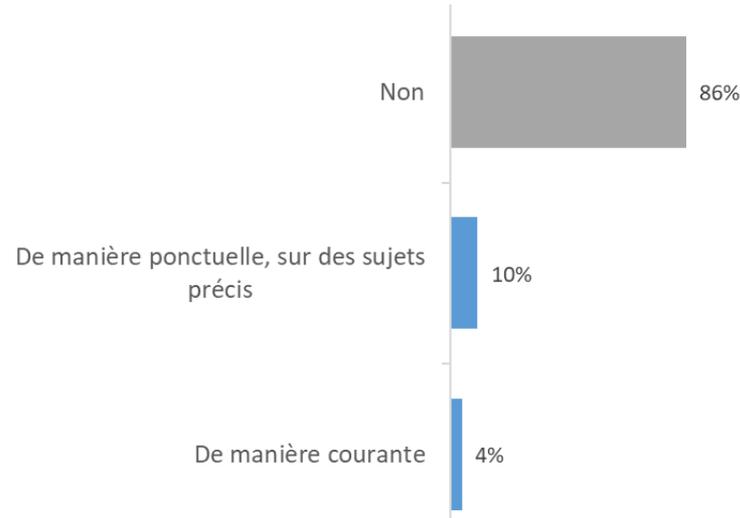
ANALYSE DES DONNÉES

PEU DE SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS ANALYSENT LES DONNÉES GÉNÉRÉES PAR LEURS OUTILS INFORMATIQUES POUR AMÉLIORER LEUR EFFICACITÉ.



des services publics analysent leurs données pour améliorer leur efficacité

ANALYSE DES DONNÉES GÉNÉRÉES



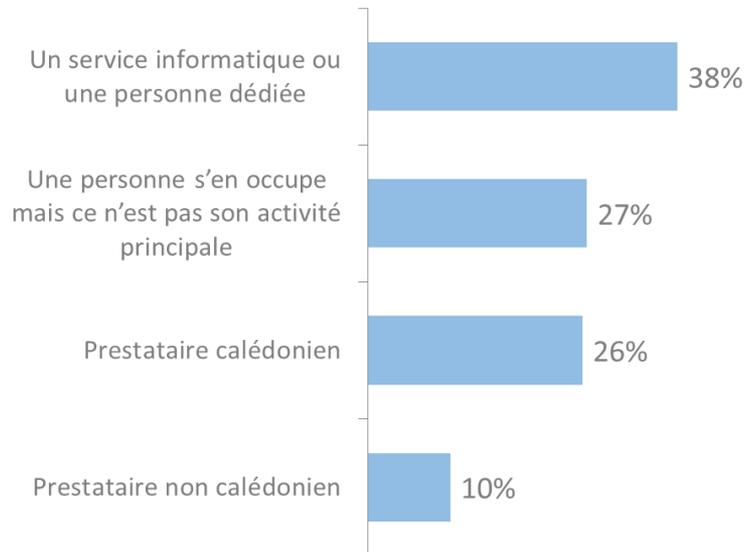
80% des services publics qui analysent leurs données sont des services publics de plus de 100 agents.



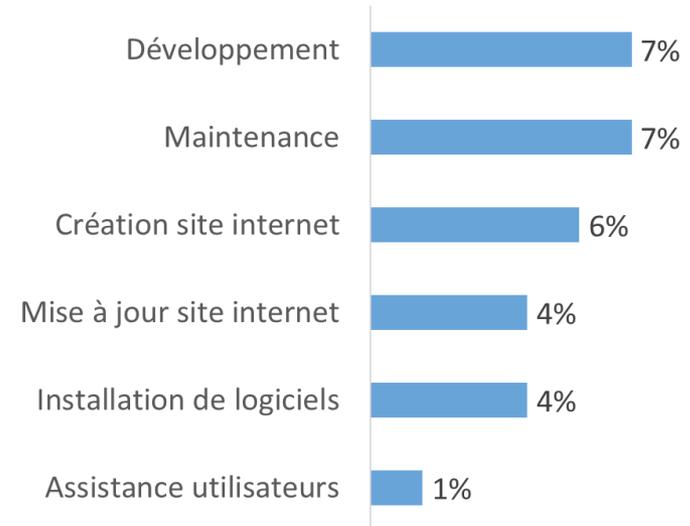
RESSOURCES HUMAINES IT

LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS S'APPUIENT PRINCIPALEMENT SUR DES RESSOURCES INTERNES POUR GÉRER LEUR SYSTÈME D'INFORMATION.

GESTION DES OUTILS INFORMATIQUES



ACTIVITÉS EXTERNALISÉES



Plus de 75% des services publics de 100 agents et plus ont un service informatique ou une ressource interne en charge du système d'information, contre moins de 25% des services publics de taille inférieure.

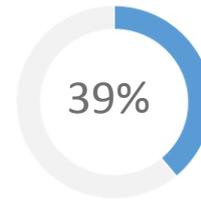
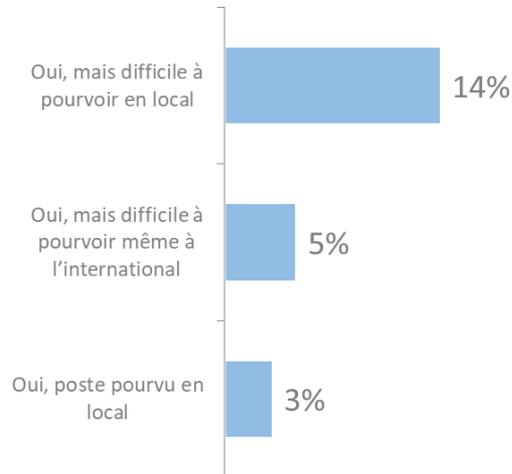


RESSOURCES HUMAINES IT

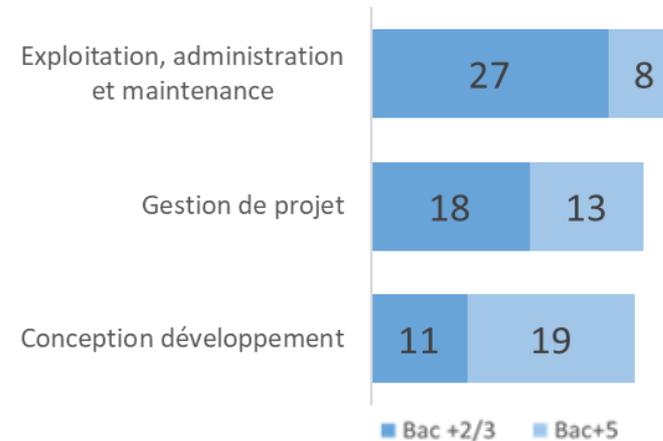
LES SERVICES PUBLICS ONT DES BESOINS, MAIS ÉPROUVENT DES DIFFICULTÉS À TROUVER LE BON CANDIDAT.



des services publics ont cherché à recruter au cours des 12 derniers mois :



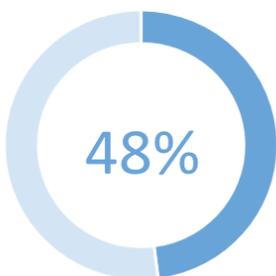
des services publics prévoient de recruter dans le domaine informatique dans les trois prochaines années :



Deux tiers des besoins en ressources humaines dans le domaine des nouvelles technologies concernent les services publics de plus de 100 agents.

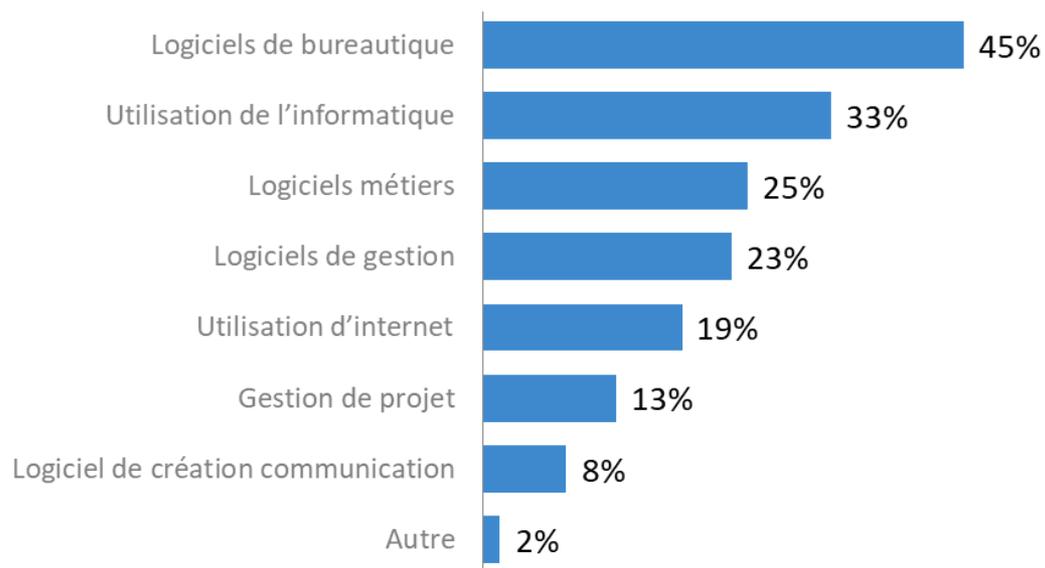
FORMATIONS DES AGENTS

LE TAUX DE FORMATION DES AGENTS DES SERVICES PUBLICS RESTE STABLE DANS LE DOMAINE. LES BESOINS CONCERNENT PARTICULIÈREMENT LA BUREAUTIQUE ET L'UTILISATION D'UN ORDINATEUR.



des services publics prévoient de faire suivre aux agents des formations en informatique
(= stable*)

DOMAINE DES FORMATIONS ENVISAGÉES

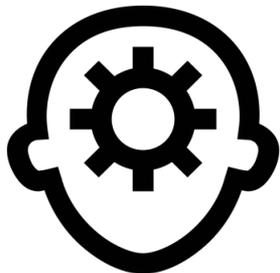


La taille des services publics a peu d'influence sur les besoins des agents en formation.

AISANCE ET CONFIANCE NUMÉRIQUE

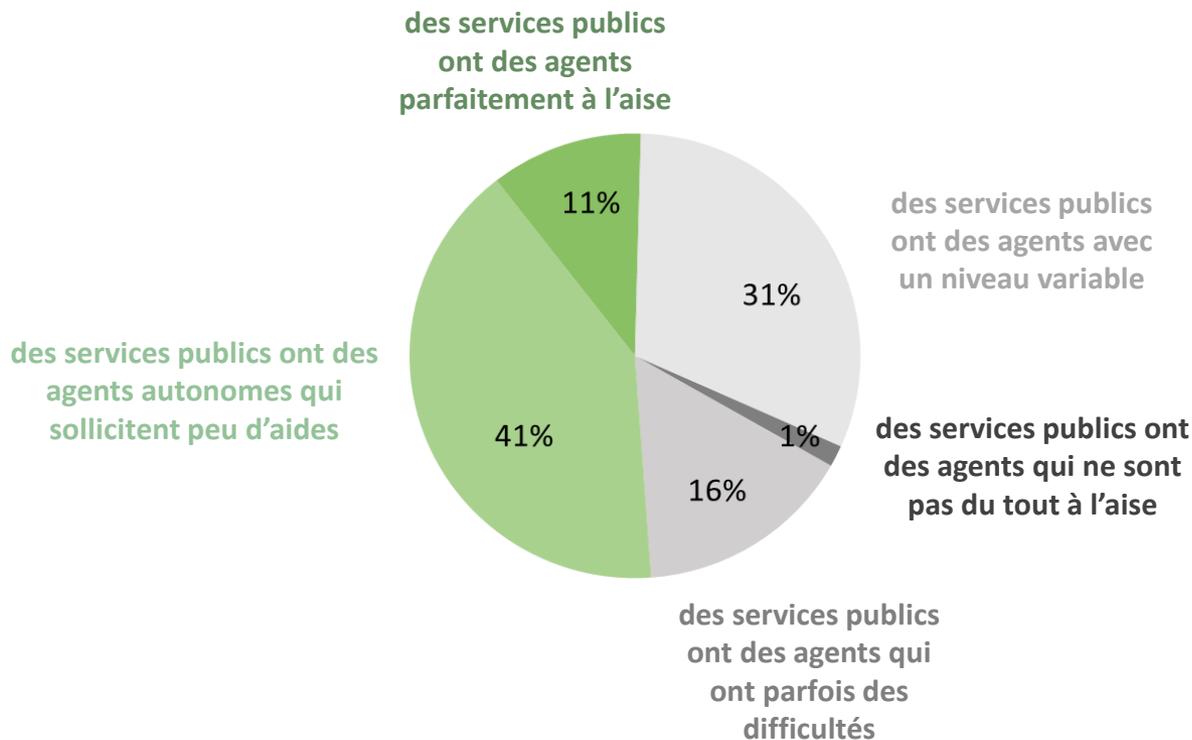
LES AGENTS DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS SONT PLUTÔT À L'AISE ET ONT CONFIANCE DANS L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES





AISANCE SUR INTERNET

PLUS DE LA MOITIÉ DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS DÉCLARENT LEURS AGENTS À L'AISE SUR INTERNET ET AVEC L'UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES. LES AUTRES ONT ENCORE BESOIN D'ÊTRE ACCOMPAGNÉS.



La proportion d'agents en difficulté sur internet diminue avec la taille du service public : seuls 60% des services publics de moins de 20 agents déclarent leur personnel à l'aise et autonomes, contre 76% dans les autres services publics.

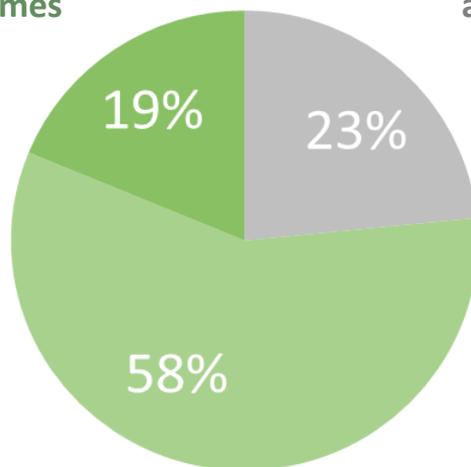


RISQUES LIÉS À INTERNET

77% DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS DÉCLARENT QUE LEURS AGENTS ONT CONSCIENCE DES RISQUES LIÉS À INTERNET. 23% D'ENTRE EUX INDIQUENT QUE LEURS AGENTS ONT BESOIN D'ÊTRE SENSIBILISÉS.

des services publics ont des agents qui se sentent tout à fait bien informés

des services publics ont des agents qui ne se sentent pas vraiment informés



des services publics ont des agents qui se sentent plutôt bien informés

30% des services publics de moins de 50 agents ont des personnels qui ne se sentent pas suffisamment informés des risques liés à internet, contre 15% dans ceux de 50 agents et plus.



SÉCURITÉ SUR INTERNET

LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS SE PROTÈGENT. LES CYBERATTAQUES RESTENT TRÈS PRÉSENTES.



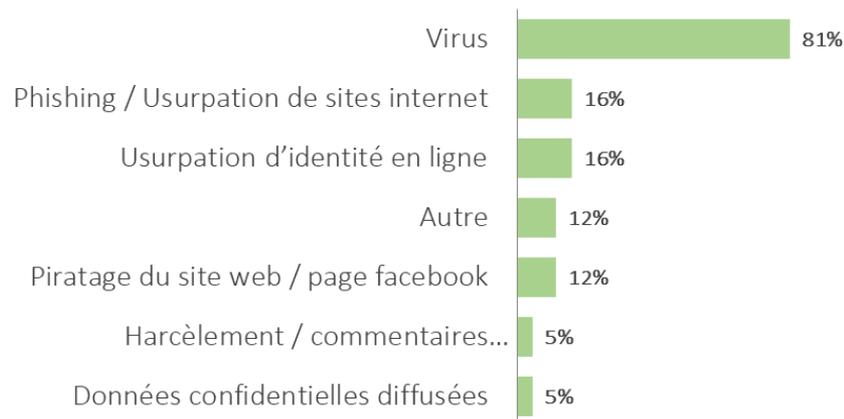
des services publics ont une politique de sécurité



des services publics utilisent un pare-feu



des services publics ont déjà été victimes d'une difficulté sur internet:



des services publics utilisent un antivirus



des services publics utilisent un antispam

Les services publics de 50 agents et plus déploient d'autres solutions de sécurité : anti-malware, anti-DDoS, Proxy, etc. De plus, ils utilisent davantage les anti-virus (94% contre 100% des services publics de moins de 50 agents).

USAGES DU NUMÉRIQUE

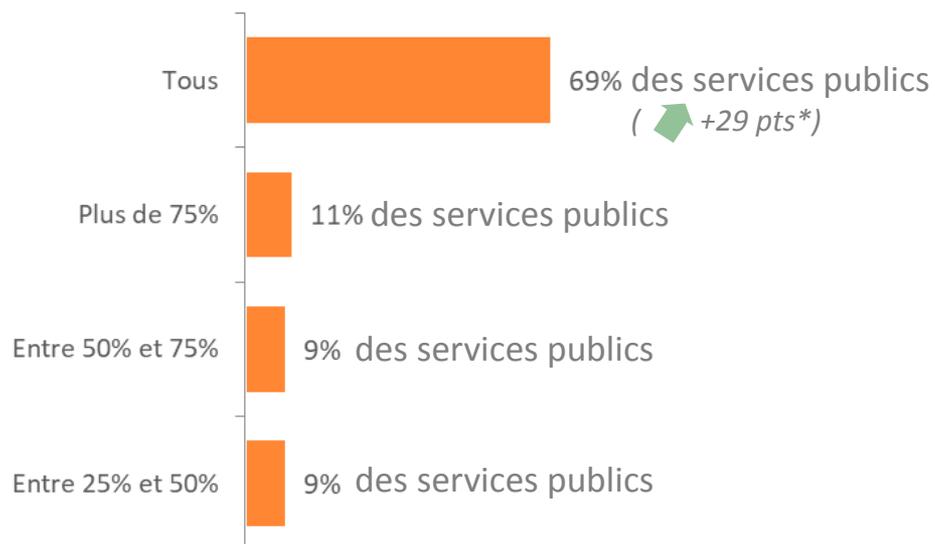
LES USAGES DU NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS SONT PRINCIPALEMENT TOURNÉS VERS LA BUREAUTIQUE



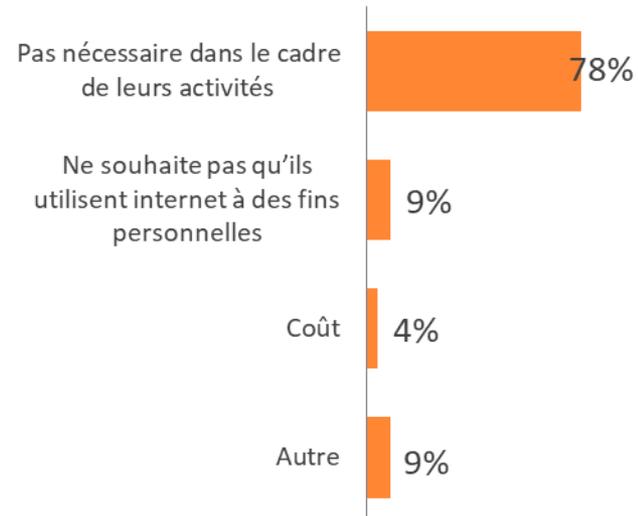
ACCÈS DES AGENTS À INTERNET

TOUS LES AGENTS DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS N'ONT PAS NÉCESSAIREMENT UN ACCÈS À INTERNET.

PROPORTION DES AGENTS AYANT ACCÈS À INTERNET DANS LES SERVICES PUBLICS



MOTIFS À NE PAS PROPOSER UN ACCÈS INTERNET À TOUS LES AGENTS

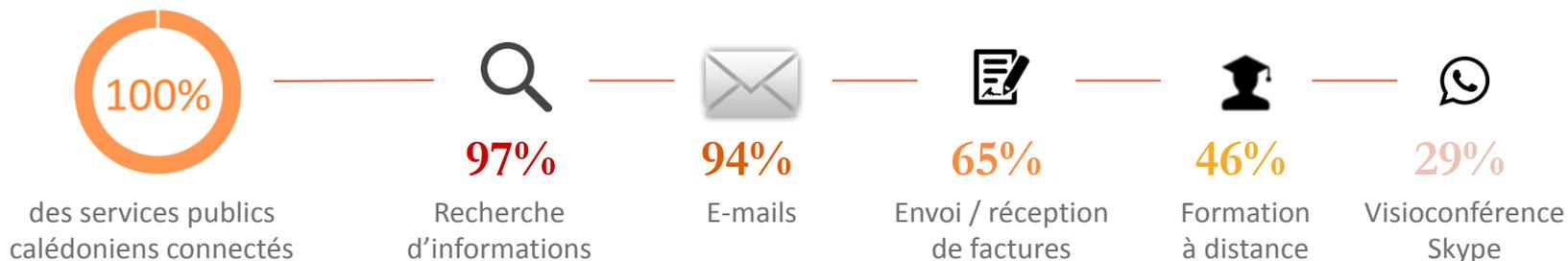


La taille du service public n'a pas d'incidence sur l'accès à internet des agents.



PRINCIPAUX USAGES D'INTERNET

LES USAGES D'INTERNET DES AGENTS DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS SONT PRINCIPALEMENT CENTRÉS AUTOUR DE LA RECHERCHE D'INFORMATIONS ET DE LA MESSAGERIE.

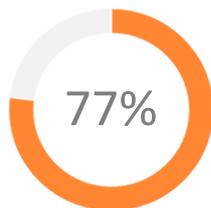


Les usages se diversifient en fonction de la taille du service public.

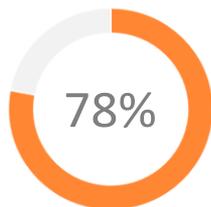


SERVICES CLOUD UTILISÉS

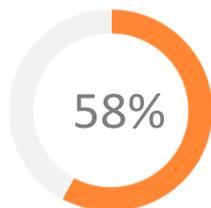
LES SERVICES PUBLICS UTILISENT MAJORITAIREMENT LES SERVICES DU CLOUD (MESSAGERIE, BUREAUTIQUE ET STOCKAGE).



des services publics utilisent une messagerie en ligne (par exemple Gmail)

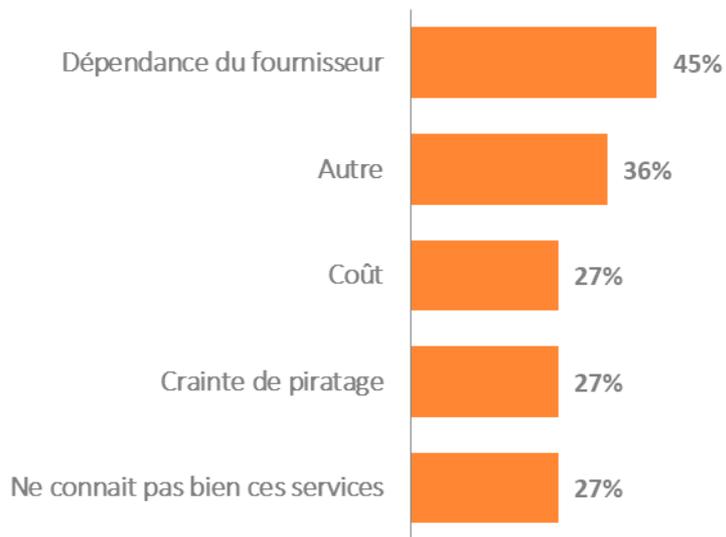


des services publics utilisent la bureautique dans le cloud (par exemple Office 365)



des services publics utilisent un espace de stockage en ligne (par exemple Dropbox)

FREINS À L'UTILISATION DES SERVICES CLOUD



Les services publics de 100 agents et plus sont ceux qui ont le moins recours au cloud : ils sont 59% à utiliser une messagerie, des outils bureautiques ou un espace de stockage en ligne, contre plus de 90% des services publics de moins de 100 agents.

SERVICES PROPOSÉS AUX USAGERS

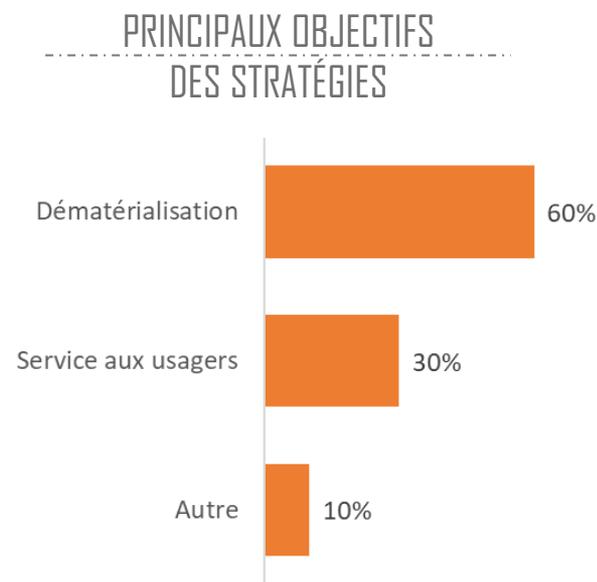
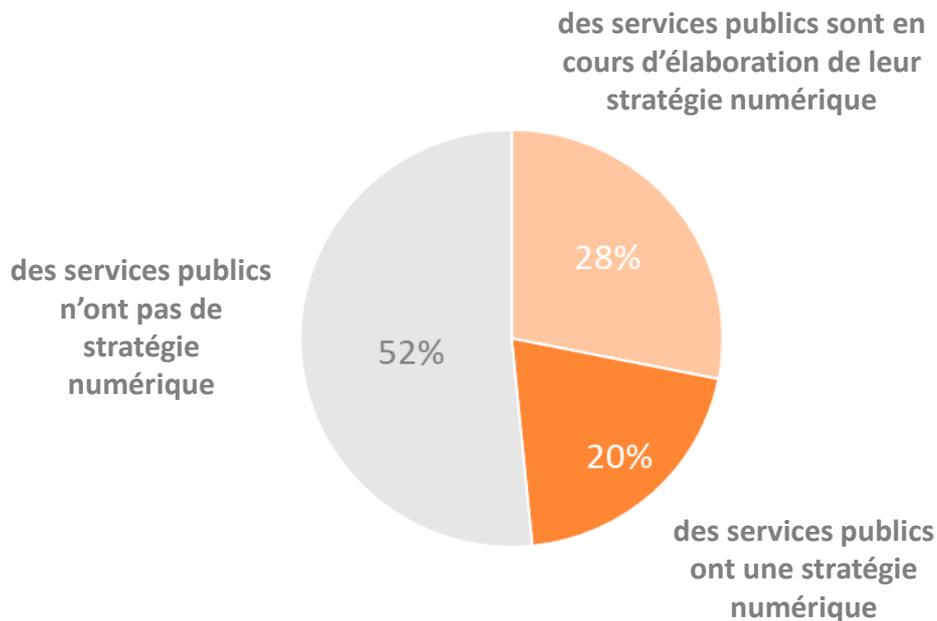
LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS UTILISENT DE PLUS EN PLUS LES OUTILS NUMÉRIQUES POUR SIMPLIFIER LEURS ÉCHANGES AVEC LES USAGERS





STRATÉGIE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

PEU DE SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS ONT DÉFINI UNE STRATÉGIE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE. CETTE DERNIÈRE A SOUVENT COMME PRINCIPAL OBJECTIF LA DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS.



La taille du service public a peu d'influence sur le fait de définir ou non une stratégie de transformation numérique.



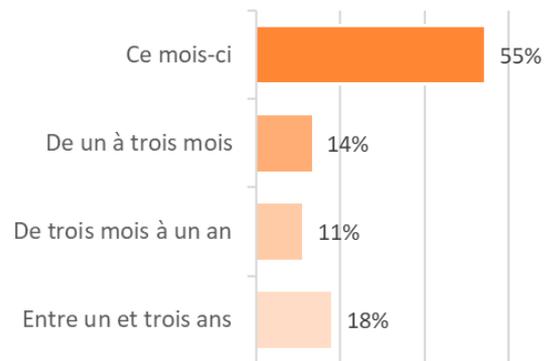
SITE INTERNET

LA MAJORITÉ DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS ONT UN SITE INTERNET.



des services publics ont un site internet (+7 pts*)

DATE DE LA DERNIÈRE MISE À JOUR DU SITE INTERNET



FREINS AU DÉVELOPPEMENT D'UN SITE INTERNET

- 29% Manque de compétences
- 25% Budget trop important
- 13% Nos administrés ne sont pas des internautes
- 13% Inutile / inadapté à l'activité

Les freins au développement d'un site internet concernent principalement les services publics de moins de 50 agents : 61% d'entre eux ont un site, contre 82% des services publics de 50 agents et plus.



SITE INTERNET

LEUR SITE INTERNET EST UN CANAL DE COMMUNICATION IMPORTANT, AUX FONCTIONNALITÉS VARIÉES.

FONCTIONNALITÉS DES SITES INTERNET

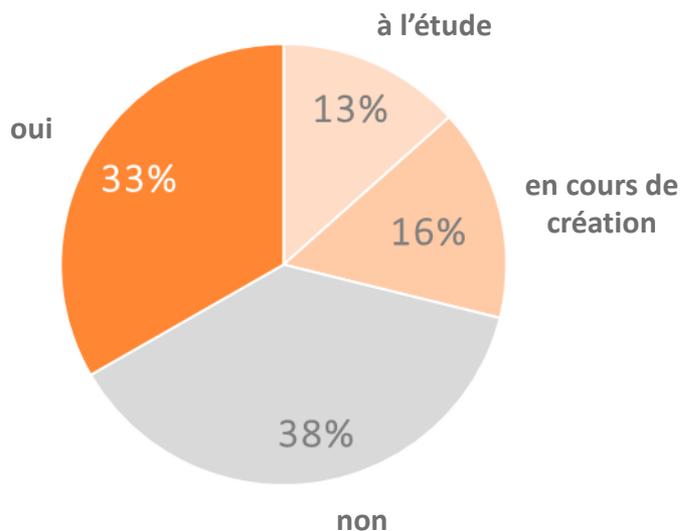
98%		Information	Informations pratiques (actualité, contact, ...)	(+4 pts*)
91%		Démarches	Présentation des services / démarches	(+4 pts*)
84%		Démarches	Téléchargement de documents	(+18 pts*)
47%		Emploi	Offres d'emploi	(+6 pts*)
42%		Information	Moteur de recherche	
40%		Information	Foire aux Questions (FAQ)	
31%		Information	Abonnement à une newsletter ou un flux RSS	
24%		Analyse	Analyse des habitudes sur le site	
10%		Paiement	Paiement en ligne	



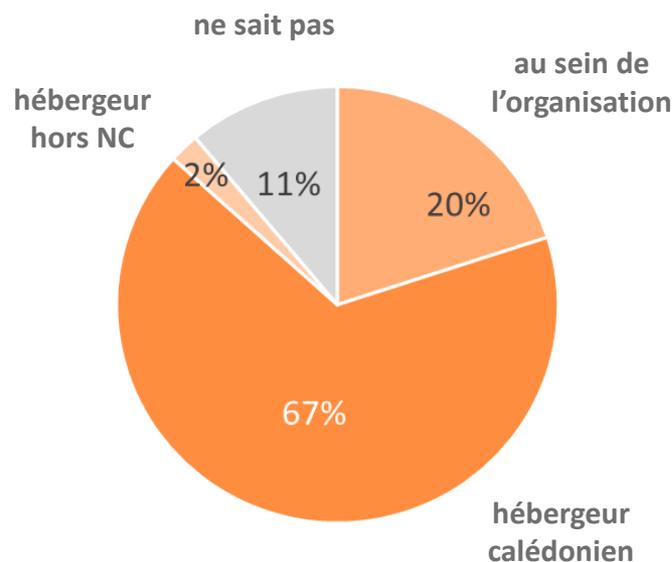
SITE INTERNET

LES SITES INTERNET SONT PRINCIPALEMENT HÉBERGÉS À L'EXTÉRIEUR DES SERVICES PUBLICS, CHEZ UN HÉBERGEUR CALÉDONIEN. LEUR VERSION MOBILE SE DÉVELOPPE PROGRESSIVEMENT.

EXISTENCE D'UNE VERSION MOBILE
DES SITES INTERNET



HÉBERGEMENT DES SITES INTERNET



La version mobile des sites internet est majoritairement réalisée par les services publics de 50 agents et plus. Concernant l'hébergement des sites, plus de 50% des services publics de 100 agents et plus les hébergent au sein de leur organisation.



APPLICATION MOBILE

LE DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS MOBILES RESTE MARGINAL AU SEIN DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS.



des services publics ont une application mobile

FREINS AU DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS MOBILES

28% Inutile / inadapté à l'activité

25% Budget trop important

19% Manque de compétences

6% Nos administrés sont non internautes

Les applications mobiles sont très majoritairement réalisées par les services publics de plus de 100 agents.



APPLICATION MOBILE

LES APPLICATIONS MOBILES PROPOSÉES ONT DES FONCTIONNALITÉS TRÈS VARIÉES.

FONCTIONNALITÉS DES APPLICATIONS MOBILES



Visite virtuelle



Gestion des demandes



SIG



Base de données



*Information,
Mise en relation*



Messagerie vocale



RÉSEAUX SOCIAUX

LA MAJORITÉ DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS UTILISENT LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR COMMUNIQUER.



des services publics sont présents sur les réseaux sociaux

FREINS À LA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

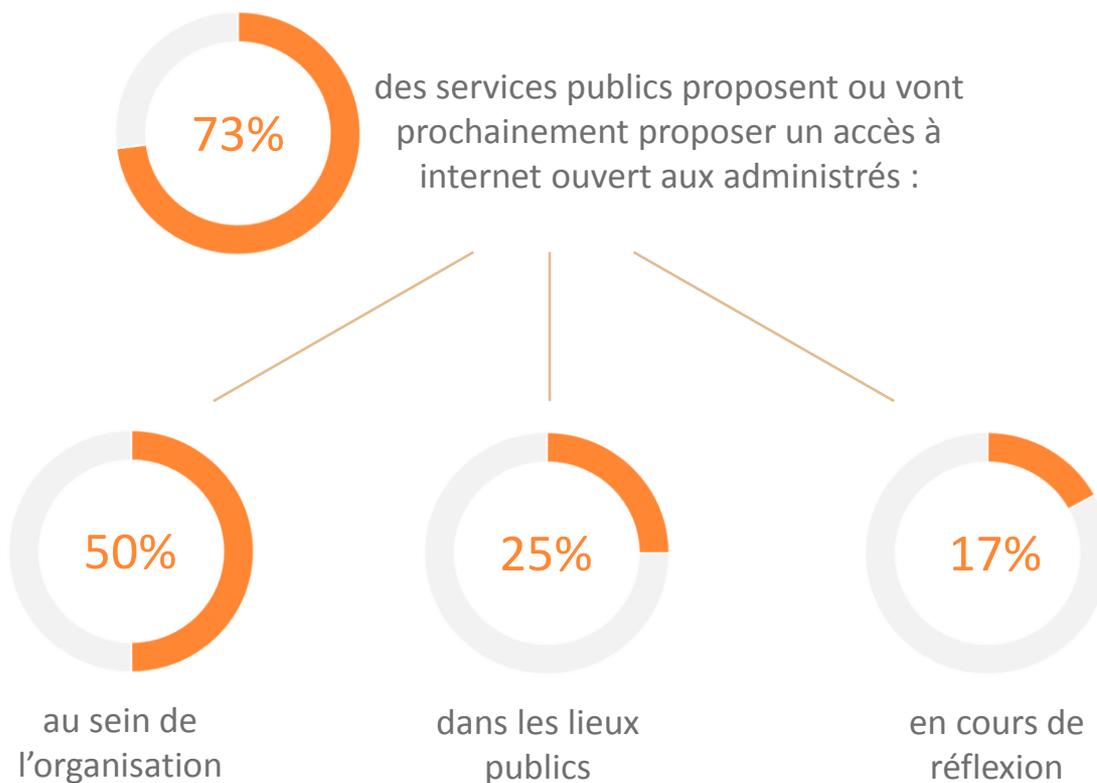
- 35%** Inutile / inadapté à l'activité
- 20%** Manque de compétences
- 15%** Budget trop important

58% des services publics de moins de 50 agents sont présents sur les réseaux sociaux, contre 79% de ceux de 50 agents et plus.



WIFI PUBLIC

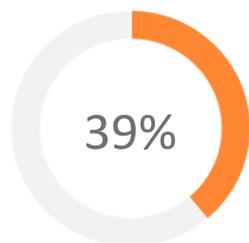
UN ACCÈS À INTERNET OUVERT AUX ADMINISTRÉS EST DEVENU UN SERVICE TRÈS RÉPANDU AU SEIN DES SERVICES PUBLICS.



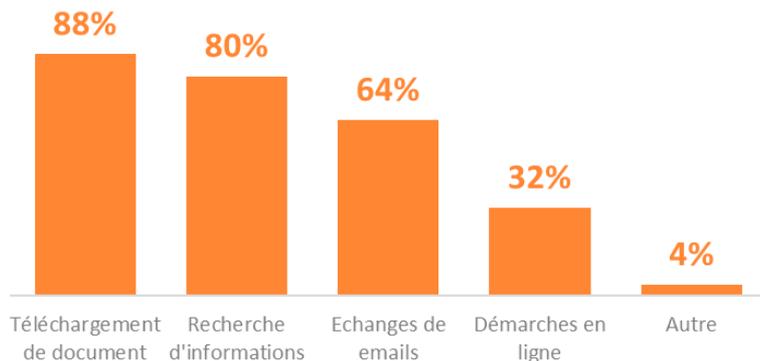
64% des services publics de moins de 50 agents proposent un accès à internet ouvert, contre 86% des services publics de 50 agents et plus.

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

LA DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS PROGRESSE. NÉANMOINS, LES DÉMARCHES EN LIGNE RESTENT PEU DÉVELOPPÉES.



des services publics se dématérialisent :



MOTIFS D'ABSENCE DE DÉMARCHES/SERVICES EN LIGNE

33% Inutile / inadapté à notre activité

29% Manque de compétences

19% En cours de réalisation

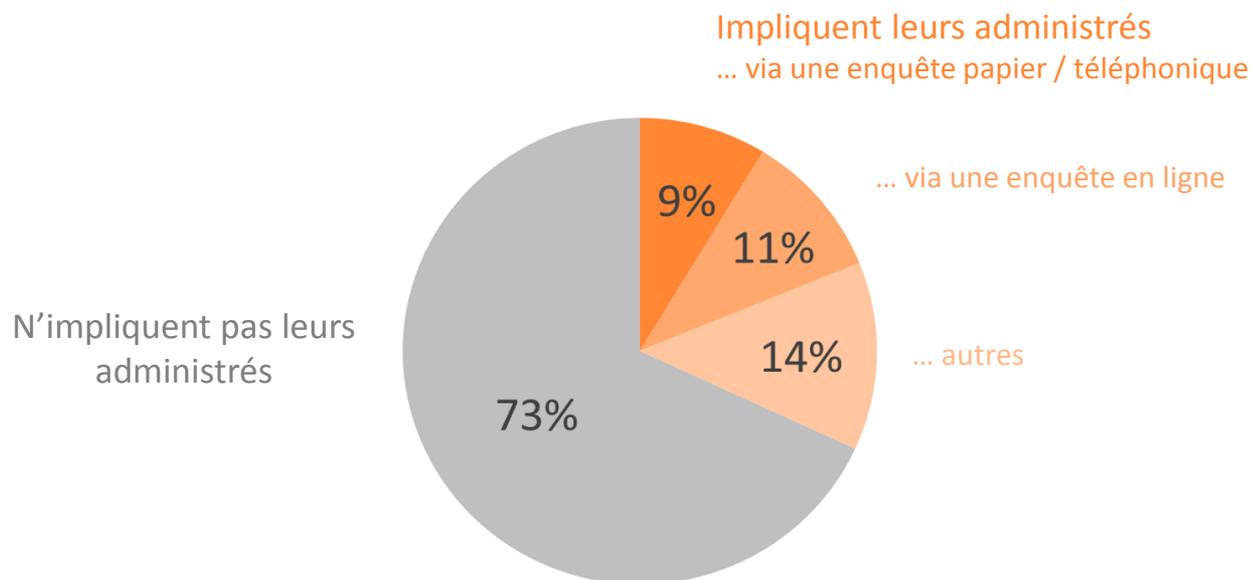
14% Budget trop important

Les services publics de plus de 100 agents proposent davantage de services en ligne. Par exemple, ils sont 71% à dématérialiser certains de leurs services, contre 22% dans les services de moins de 50 agents.

DÉMATÉRIALISATION DES SERVICES PUBLICS

LES SERVICES PUBLICS IMPLIQUENT ENCORE PEU LEURS USAGERS DANS LA CRÉATION DE SERVICES EN LIGNE.

PARMI L'ENSEMBLE DES SERVICES PUBLICS

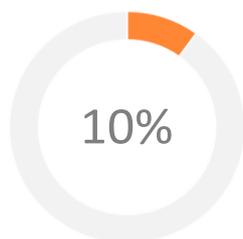


Seuls les services publics de plus de 50 agents impliquent régulièrement leurs usagers dans la conception de nouvelles démarches en ligne.

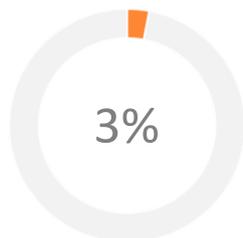


OPEN DATA

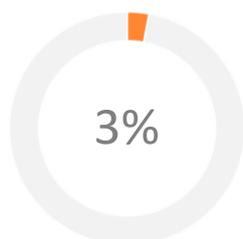
LA PRATIQUE DE L'OPEN DATA N'EST PAS ENCORE RÉPANDUE AU SEIN DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS.



des services publics mettent en ligne des données générées par les outils informatiques



des services publics ont un projet de mise en ligne des données générées par les outils informatiques



des services publics ne souhaitent pas mettre en ligne des données générées par les outils informatiques

FREINS À LA MISE EN LIGNE DE DONNÉES

49%

Manque de temps

16%

Données non intéressantes à partager

19%

Données confidentielles, stratégiques

14%

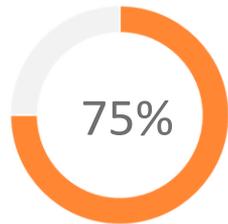
Problématique juridique

Les services publics qui ouvrent leurs données sont principalement ceux de plus de 100 agents. Les autres services évoquent régulièrement un manque de temps pour traiter et partager leurs données.

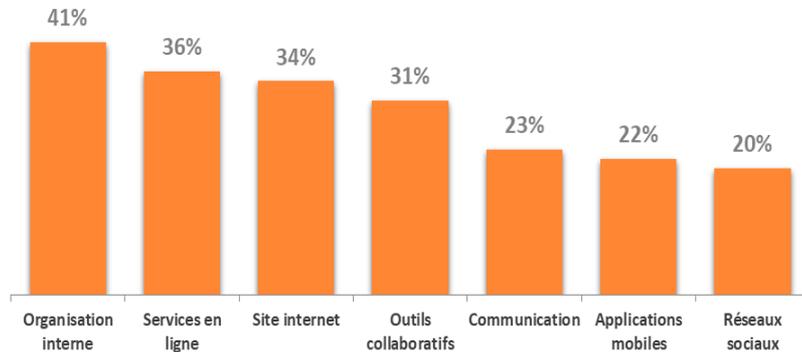


DÉVELOPPEMENT DE PROJETS NUMÉRIQUES

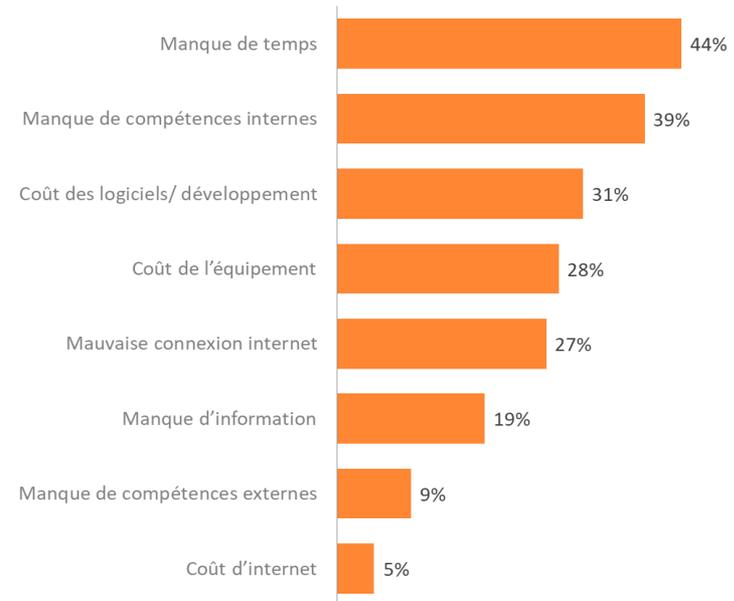
LES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS PRÉVOIENT LA RÉALISATION DE PLUSIEURS PROJETS NUMÉRIQUES, AFIN D'AMÉLIORER LES SERVICES PROPOSÉS À LEURS USAGERS. TOUTEFOIS, PLUSIEURS FREINS SUBSISTENT.



des services publics prévoient la réalisation de projets numériques :



FREINS AU DÉVELOPPEMENT DE PROJETS NUMÉRIQUES DANS LES SERVICES PUBLICS



Tous les services publics de 100 agents et plus ont des projets, contre 66% de ceux de moins de 100 agents.

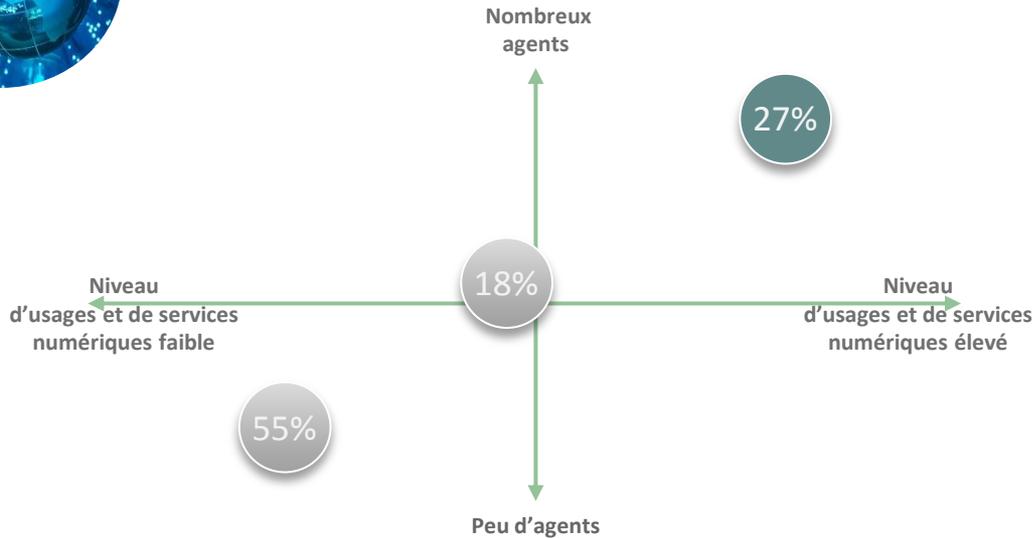
PROFIL NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS

LE NIVEAU DE DIGITALISATION DES SERVICES PUBLICS CALÉDONIENS EST LIÉ À LEUR TAILLE





SERVICES PUBLICS DIGITALISÉS



PROFIL

- ✓ Services publics de grande taille : plus de 100 agents
- ✓ Pour l'essentiel, les services publics sont situés dans le grand Nouméa

ÉQUIPEMENT

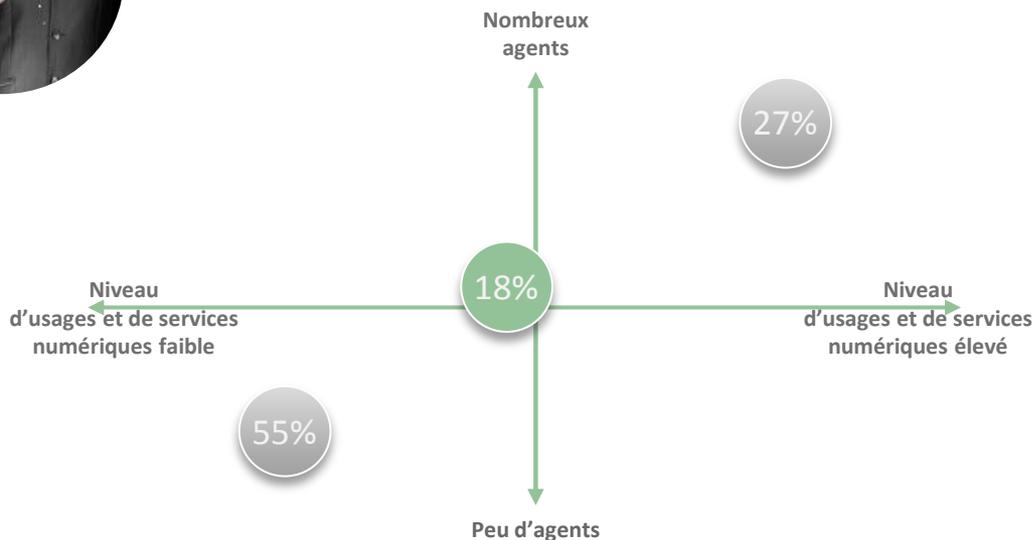
- ✓ Chaque agent a en moyenne 1,2 équipements informatiques
- ✓ 100% des services publics ont un serveur

USAGES ET SERVICES

- ✓ Ils pratiquent le télétravail à 50% et le BYOD à 41%
- ✓ 88% d'entre eux ont un site internet, 71% sont sur les réseaux sociaux et 41% ont une application mobile
- ✓ 71% d'entre eux proposent des services en ligne
- ✓ 47% d'entre eux mettent leurs données en ligne



SERVICES PUBLICS EN COURS DE DIGITALISATION



PROFIL

- ✓ Services publics de taille moyenne : entre 50 et 100 agents
- ✓ Ils sont répartis sur l'ensemble de la Nouvelle-Calédonie

ÉQUIPEMENT

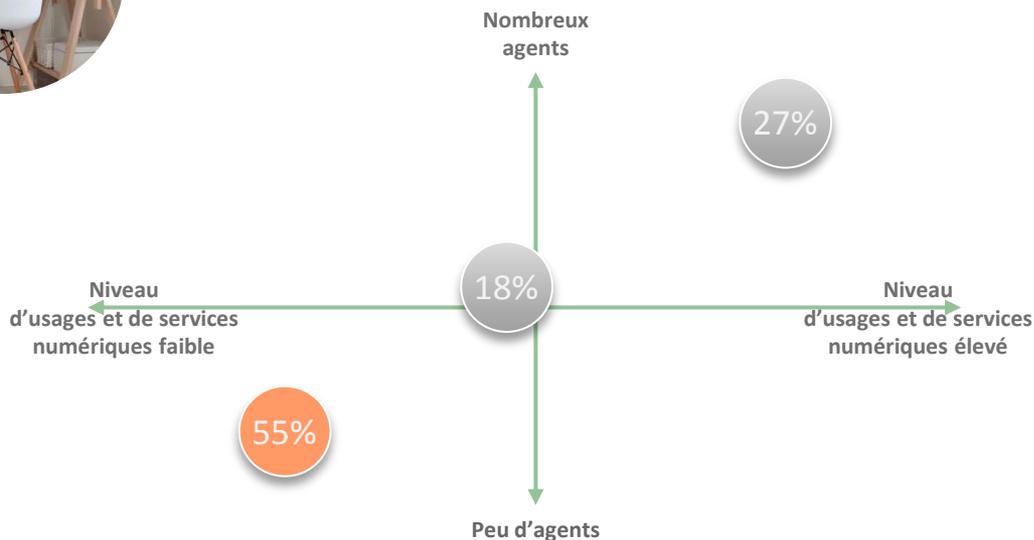
- ✓ Chaque agent a en moyenne 1,2 équipements informatiques
- ✓ 100% des services publics ont un serveur

USAGES ET SERVICES

- ✓ Ils pratiquent le télétravail à 55% et le BYOD à 45%
- ✓ 72% d'entre eux ont un site internet, 90% sont sur les réseaux sociaux et 11% ont une application mobile.
- ✓ 45% d'entre eux proposent des services en ligne
- ✓ 9% d'entre eux mettent leurs données en ligne



SERVICES PUBLICS PEU DIGITALISÉS



PROFIL

- ✓ Services publics de petite taille : moins de 50 agents
- ✓ Il s'agit principalement des communes de brousse

ÉQUIPEMENT

- ✓ Chaque agent a en moyenne 1 équipement informatique
- ✓ 86% des services publics ont un serveur

USAGES ET SERVICES

- ✓ 61% pratiquent le télétravail et 53% le BYOD
- ✓ 61% d'entre elles ont un site internet, 58% sont sur les réseaux sociaux et 2% ont une application mobile
- ✓ 22% d'entre eux proposent des services en ligne
- ✓ 3% d'entre eux mettent leurs données en ligne



BAROMÈTRE NUMÉRIQUE 2018



MATURITÉ NUMÉRIQUE DES SERVICES PUBLICS



BAROMÈTRE NUMÉRIQUE 2018
RETROUVEZ LES ÉTUDES COMPLÈTES SUR
WWW.OBSERVATOIRE-NUMERIQUE.NC ET SUR WWW.NUMERIQUE.GOUV.NC

