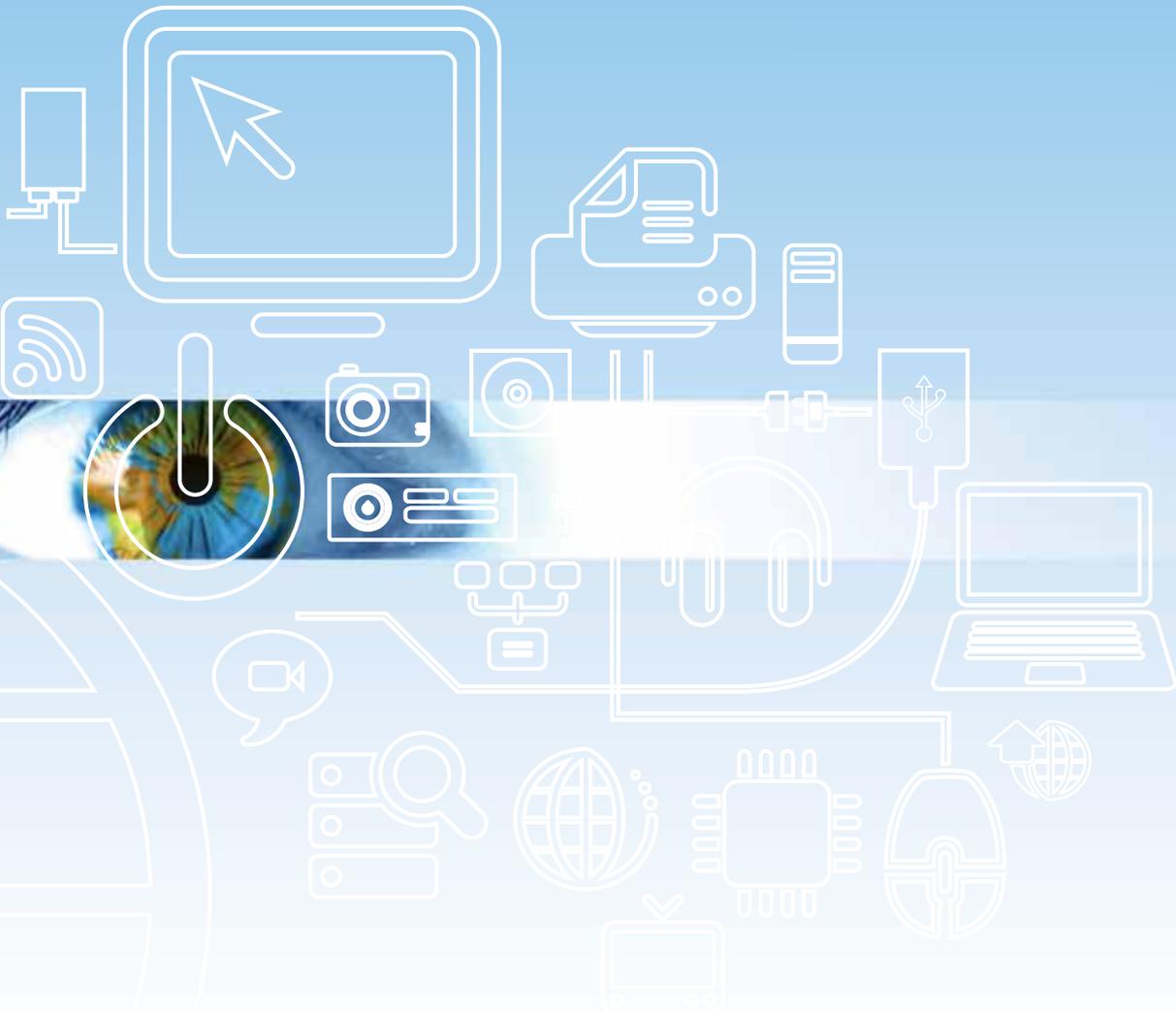


2017 Baromètre
Numérique

La Nouvelle-Calédonie à l'heure d'Internet







Créé en Janvier 2011, en tant que structure associative neutre et représentative des intérêts collectifs, l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie a deux missions principales : observer les tendances numériques et animer le

réseau d'acteurs institutionnels et professionnels.

Pour la première année de son exercice, l'Observatoire est chargé de mesurer le temps zéro du développement numérique en Nouvelle-Calédonie. L'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie a donc pour mission de collecter des chiffres, des cartes, des témoignages et des tendances qui expliquent la diffusion des télécommunications (Internet, téléphonie) et des multimédias (TV, jeux vidéos, arts graphiques, etc.) sur la grande terre et les Iles, afin de dessiner les différentes identités des usagers et les fractures d'accès au numérique en Nouvelle-Calédonie. Au sein de la société, on voit apparaître différentes **dynamiques numériques**, moteurs d'innovations et d'échanges mais aussi des **fractures** qui traduisent de nouvelles inégalités d'accès ou d'usages.

Les particuliers et les ménages utilisent les nouvelles technologies pour leurs pratiques quotidiennes et professionnelles. Leur présence sur le web se matérialise par des identifiants (mail, log in, mot de passe) nécessaires pour consulter leur courrier, faire des achats ou échanger avec des réseaux sociaux. Il existe à la fois des **populations dynamisées et exclues du numérique**. Les uns savent utiliser les technologies pour s'informer, échanger, acheter, gagner du temps, etc. Les autres, à l'inverse, ne disposent ni des connaissances ni du matériel adapté à l'usage des ressources multimédias. Entre les générations d'anciens et les plus jeunes (surtout les digital natives), mais aussi entre les communautés culturelles, on craint des formes de **décrochages socioculturels**. Les **inégalités de revenu** sont également un frein majeur d'accès aux TIC.

Les administrations modernisent leurs organisations et offrent des services dématérialisés à leurs administrés. Les services informatisés s'invitent

progressivement dans tous les domaines de la **vie calédonienne** : l'éducation, la santé, le tourisme, la culture, l'environnement, etc. Certains usagers, familiers des pratiques dématérialisées, bénéficient de ces nouveaux **services publics en ligne** (site web, portail, téléprocédures) tandis que d'autres n'y ont pas accès, encore plus lorsqu'ils habitent en zone éloignée, non couverte par les réseaux.

L'économie calédonienne est désormais concernée par l'évolution des télécommunications et des multimédias. Ainsi, on voit apparaître un écosystème local d'entreprises participant à l'émergence d'une filière numérique et multimédia dont les contours restent encore flous. Plus largement encore, toutes les entreprises, de la plus petite à la plus grande, doivent désormais intégrer les TIC dans leurs activités, au risque de perdre en compétitivité et en visibilité. De nouveaux **usages professionnels** se développent. De **nouveaux risques** (e-réputation, cyber-délinquance) ou encore de nouvelles **contraintes environnementales** (énergie, déchets) sont également à considérer.

Les territoires saisissent les enjeux du développement numérique et définissent des stratégies d'actions. Mais, les **disparités d'accès** entre les zones denses (centres urbains et périurbains) et moins denses (brousse, îles) restent un frein non négligeable. Ces fractures géographiques s'expliquent par un modèle techno-économique des réseaux de télécommunications qui doit s'adapter à une géographie insulaire et à un petit marché. L'accessibilité à la **téléphonie** peut encore être améliorée, notamment sur les axes de circulation routière. L'**Internet** est également un service dont la qualité dépend des types de technologies disponibles (cuivre, fibre optique, hertzien, wifi, etc.) et de la proximité entre les centraux téléphoniques et les lieux de connexion (domicile, travail, école, mairie).

Ces nouvelles dynamiques et ces différentes fractures sont présentées dans le cadre de cette première édition du Baromètre numérique. L'objectif consiste ensuite à imaginer des réponses en matière de politiques publiques et de développements économiques, socioculturels et éco-responsables à long terme.

Paola Logli, *présidente de l'association.*

Sommaire

P05 **Particuliers et pratiques numériques**

P06 Les pratiques numériques du grand public

P17 **Administrations et modernisation numérique**

P18 Les administrations, actrices de la modernisation numérique

P24 Les pratiques numériques des administrations

P31 **Entreprises et secteur multimédia**

P32 L'économie du secteur des multimédias en Nouvelle-Calédonie

P40 Les pratiques numériques des professionnels

P51 **Géographie des réseaux de communication**

P52 Les réseaux de télécommunications

Méthode

Collecte de données et réalisation d'études

La construction du baromètre numérique s'est appuyée à la fois sur l'ensemble des données collectées pendant l'année et sur quatre études (réseaux, services, usages, secteur) menées entre les mois de septembre et de décembre 2011.

Démarche

Le baromètre numérique s'organise en trois premières parties selon le type d'usagers : citoyens, administrations et entreprises.

Des enquêtes ont été menées par l'institut de sondage I-scope, entre septembre et décembre 2011, pour mesurer l'équipement, l'abonnement, les pratiques et l'éco-responsabilité des différents usagers.

Deux dossiers complémentaires aux sondages ont été réalisés pour comprendre les enjeux numériques pour les administrations et les entreprises.

Une dernière partie présente la géographie des réseaux (téléphonie, Internet) pour rappeler les disparités d'accessibilité et de couverture de ces technologies sur le territoire.

Données collectées pendant l'année

Chiffres clés



Bonnes pratiques



Interviews d'acteurs



Compte rendus d'évènements



Diffusion mensuelle

NEWS ON

SITE WEB



Données collectées pendant la réalisation des études spécifiques

Enquêtes quantitatives sur les usages numériques



Administrations
Entreprises
Particuliers

Dossiers thématiques



Réseaux
Services
Secteurs numériques et multimédia

Cartes



Réseaux
Usages

Publication mars 2012

BAROMÈTRE NUMÉRIQUE







Particuliers et pratiques numériques

Méthodologie

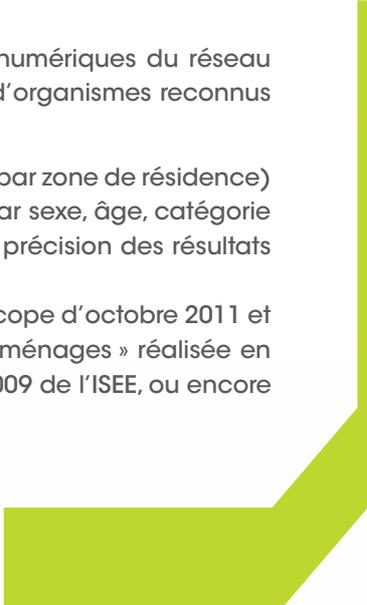
■ Les pratiques numériques du grand public

Une étude quantitative a été menée par téléphone par I-Scope en octobre et novembre 2011, d'après un questionnaire développé par l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie.

Ce questionnaire s'est inspiré de l'expérience des agences numériques du réseau SOURIR (AEC, M@rsouin, Synapse Pays de la Loire, ARDESI) et d'organismes reconnus (OCDE, Crédoc).

Un échantillon proportionnel de 1003 personnes a été stratifié (par zone de résidence) avec des critères de représentativité (méthode des quotas) par sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et type d'habitat (rural, tribal, urbain). La précision des résultats est de +/-4,3 %. Aucun redressement n'a été effectué.

Ce dossier s'appuie principalement sur l'étude quantitative I-Scope d'octobre 2011 et intègre également l'enquête « budget et consommation des ménages » réalisée en 2008 par l'ISEE, le recensement général de la population de 2009 de l'ISEE, ou encore les statistiques de l'OPT.



Les pratiques numériques du grand public

Mesure des usages et non-usages des citoyens calédoniens

1. Diversités numériques

Les fractures numériques sont liées à la géographie, aux revenus et aux types de populations.

Fracture géographique

La fracture géographique est liée à l'organisation des infrastructures (routes, ponts, réseaux d'eau) des technologies disponibles (électricité, téléphone, Internet) et à l'urbanisation.

Les habitants du Nord-Est et des Iles Loyautés sont mal desservis par l'ensemble de ces réseaux. Ils habitent généralement en tribus.

Les communes urbanisées du Grand Nouméa et progressivement de Voh-Koné-Pouembout sont mieux couvertes par les réseaux télécoms.

Fracture économique

L'absence de réseaux d'accès induit une réduction des revenus monétaires, restreint l'emploi salarié et créé une fracture économique entre les ménages.

En 2010, en Province Nord, moins d'un foyer sur 2 payaient des impôts, et 1 sur 3 aux Iles, le tout représentant 10 500 foyers fiscaux.

Dans les zones isolées du Nord Est et des Iles Loyautés, l'économie monétaire est moins développée. Les ménages ne peuvent donc pas

prendre en charge de trop lourdes dépenses liées à l'abonnement (téléphone, FAI ...), aux équipements (téléphonie, télévision) et à l'électricité.

Fracture culturelle

Ces fractures sont aussi culturelles et générationnelles. Les personnes de plus de 50 ans qui utilisent les nouveaux médias sont marginales. Les européens sont plus équipés et mieux connectés que les populations océaniques.

Mais, les jeunes générations (*digital natives*) toutes communautés confondues, ont une réelle appétence pour la télévision, l'Internet, les jeux vidéo ou les applications mobiles.

On craint alors des décalages intrafamiliaux entre un mode de vie traditionnel et de nouvelles pratiques liées à la modernité technologique.

Multiplicité des fractures

Toutes ces fractures se superposent et accentuent finalement les inégalités d'accès aux services et à la connaissance parmi les territoires et les populations. Ces phénomènes génèrent plusieurs profils d'usagers numériques.

En synthèse, la Nouvelle-Calédonie est confrontée à des enjeux d'aménagement et d'investissements sur les services et les contenus face aux fortes attentes d'une population jeune (souvent

La population calédonienne (Source : Isee.nc et insee.fr)

245 580 habitants ont été recensés en 2009 par l'ISEE. L'augmentation de la population ralentit, mais reste soutenue avec 1,7 % d'habitants en plus par an entre 1996 et 2009. La croissance démographique résulte à 85 % du solde naturel et à 15 % du solde migratoire apparent.

La moitié de la population a moins de 30 ans. La taille moyenne des ménages continue de diminuer puisqu'en 2009 ils sont composés de **3,3** personnes contre 4,0 en 1989.

En 2009, **40,3 %** des habitants de Nouvelle-Calédonie déclarent appartenir à la communauté kanak (99 100 personnes).

La deuxième communauté la plus représentée est celle des Européens : **29,2 %** soit 71 700 personnes. Suivent les Wallisiens et Futuniens, avec **8,7 %** (21 300 personnes).

Les autres communautés identifiées représentent **7,3 %** de la population totale : Tahitiens (2,0 %), Indonésiens (1,6 %), Vietnamiens (1,0 %), Vanuatais (0,9 %), Asiatiques (0,8 %) et Métis (8,3 %).

8,3 % déclarent appartenir à plusieurs communautés. **5 %** précisent être calédonien, refusant de choisir un autre terme. Les **1,2 %** restant ne se prononcent pas.

en manque de revenus suffisants) qui doit s'adapter à ces évolutions technologiques pour rester à la mode, se connecter à leurs amis ou devenir performant sur le marché du travail.

Trois « C » caractérisent les usages : communiquer, consommer et créer

Au fil des innovations technologiques, les pratiques se diversifient de plus en plus. On peut les définir en 3 « C » :

- ▶ les téléphones fixes et mobiles pour communiquer,
- ▶ la télévision et les baladeurs musicaux, console de jeux, pour consommer des contenus numériques,
- ▶ les appareils photos et caméras pour en créer.

Avec l'émergence de l'Internet, l'ordinateur (fixe et portable) et les nouveaux équipements mobiles (tablettes, smartphones) intègrent désormais toutes ces fonctions.

En effet, l'évolution du téléphone portable vers le smartphone a permis de passer de la fonction de communication élémentaire (téléphoner) vers une communication étendue (visiophone, e-mail, microblogging...). Par ailleurs, celui-ci a intégré la fonction de consommation, qu'elle soit ludique (jeux, réseaux sociaux...) ou pratique (journaux en ligne, télévision...). Un modèle économique s'est développé en se basant sur des applications payantes à télécharger et en s'étendant à la fonction créative (photos, musiques...).

Avec l'ouverture des données publiques (open data) ou des plateformes d'applications, on voit apparaître une multitude de nouvelles fonctions, par exemple : se diriger (carte GPS), partager des avis avec ses amis (via les réseaux sociaux) ou encore mesurer son bien-être (pouls, qualité de l'air, radioactivité...). Ainsi, les types d'usages se définissent par l'environnement technologique disponible (couverture, qualité de services, 3 G), par le dynamisme de développement des applications mobiles et par l'appétence des usagers à utiliser des services en mode dématérialisé.

2. Téléphonie

Le téléphone rend les calédoniens « tous joignables ».

En Nouvelle-Calédonie, le téléphone est un équipement très diffusé, car parfois vital dans un contexte insulaire ou d'isolement.

Chiffres clés

95 % des ménages calédoniens sont équipés de téléphone fixe (**60 %**) ou de téléphone mobile (**92 %**).

Téléphone fixe

6 ménages **sur 10** possèdent une ligne fixe. La majorité d'entre eux (**8 sur 10**) ont un accès ADSL.

Téléphone mobile

La téléphonie mobile est prédominante puisqu'on estime, en 2011, à **92 %** les foyers ayant un téléphone mobile, contre **87 %** en 2009 lors du recensement de l'ISEE. En particulier, le téléphone mobile avec carte prépayée, sans abonnement, est le plus utilisé.

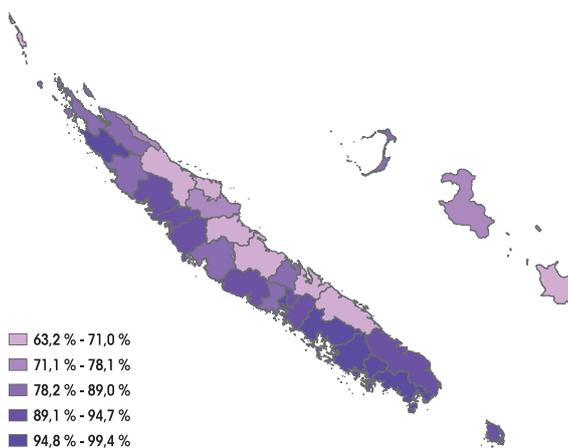
Chiffres clés

Selon le rapport d'activités 2010 de l'OPT, la carte « Liberté » (prépayée) représente **78 %** contre **22 %** d'abonnements (Mobilis).

Selon I-scope, **1** personne **sur 2** possède un mobile en tribu pour **2** résidents **sur 3** dans les villages ruraux. Cet écart entre urbanité et ruralité se confirme puisque **deux tiers** des habitants des communes du Grand Nouméa sont équipés ; aux Iles, **2** personnes **sur 5** ; dans le Nord Est un peu plus de **2** personnes sur **4**.

L'équipement des foyers en téléphone fixe ou portable

Les taux d'équipement les plus bas concernent la côte Est et les Iles Loyautés.



Les smartphones (Source : I-scope, 2011)

En 2011, **1** téléphone mobile **sur 5** est un smartphone détenu par **16 %** de la population des plus de 15 ans (**17 %** pour la métropole - Source : Credoc 2011).

L'utilisation de smartphone décroît avec l'âge, mais croît avec le niveau d'étude et la catégorie socioprofessionnelle. C'est en milieu rural et sur les îles que l'équipement est le plus bas.

Les européens, nés hors Nouvelle-Calédonie, sont les mieux équipés (**24 %**). La moitié des détenteurs de smartphone se connecte déjà sur Internet. **9** connexions **sur 10** se font en 3G avec une fréquence de **3,8** fois par semaine.

Téléphone par Internet

L'usage de la téléphonie par Internet semble être courant, en particulier à l'international. Cette tendance est confirmée en 2010 par l'OPT puisque le chiffre d'affaires du téléphone fixe perd des recettes sur le trafic intérieur (-6,5 %), mais surtout sur le trafic extérieur (-11,5 %).

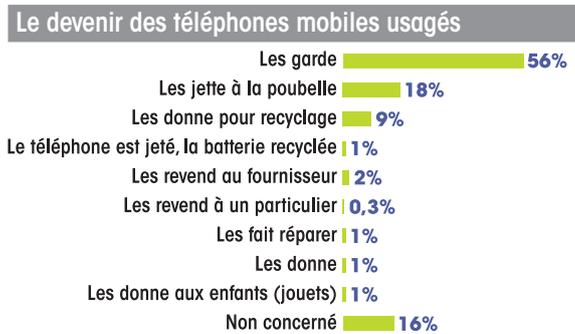
Parmi les internautes de plus de 15 ans, près de **43 %** utilisent une application pour téléphoner gratuitement (comme Skype, MSN...). Si on ajoute ceux possédant une « box » (**9 %**), on constate que **la moitié** des internautes de plus de 15 ans communique surtout avec l'international.

Fin de vie du produit

Seulement **10 %** de la population serait sensible au recyclage des téléphones. Un travail de sensibilisation reste à faire dans ce domaine surtout auprès de certaines communautés.

16 % des détenteurs d'un mobile n'ont pas eu besoin de le changer jusqu'à présent. Il s'agit surtout de retraités et de personnes soucieuses de conserver leur portable plus longtemps (utilisation plus soignée, pas « d'effet de mode » pour l'achat d'un nouveau modèle). Les plus jeunes, et notamment les étudiants, ainsi que les mélanésiens, ont tendance à conserver leurs anciens téléphones.

Au total, près de **56 %** des usagers conservent leurs vieux téléphones, ce qui permet de mesurer l'intérêt de structurer une filière de collecte, de traitement et de recyclage de ces équipements mobiles.



Base : 926 porteurs de téléphone mobile, multichoix.

3. Ordinateurs

L'ordinateur reste l'équipement le plus utilisé pour accéder à Internet pour des usages personnels et professionnels.

La baisse des prix couplée à des politiques publiques facilitant l'achat ont progressivement favorisé la diffusion de ces équipements.

Chiffres clés

62% des ménages (7 foyers sur 10) calédoniens possèdent au moins 1 portable (y compris notebook) et **72%** au moins 1 ordinateur (fixe ou portable).

Les taux d'équipement informatique continuent à croître puisque lors des enquêtes ISEE 2008, **48 %** des ménages étaient équipés et **56 %** en 2009.

L'équipement en ordinateur reste une nouvelle fois lié à la catégorie socioprofessionnelle et à la communauté culturelle. Les taux les plus faibles sont observés aux Iles (**54 %**) et dans les tribus (**59 %**). Les taux les plus élevés sont localisés sur le Grand Nouméa et dans le Nord Ouest.

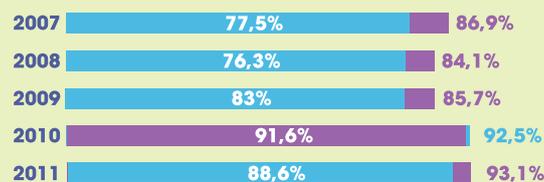
Les ordinateurs des étudiants

(Source : I-scope)

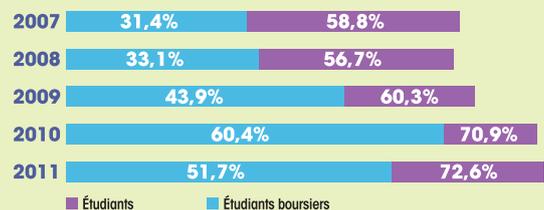
67 % des étudiants sont équipés d'un ordinateur. Les jeunes gens et les personnes diplômées sont les plus consommateurs d'ordinateur individuel.

Equipement informatique des étudiants de l'UNC

Possédez-vous un ordinateur ?



Avez-vous internet à votre domicile ?

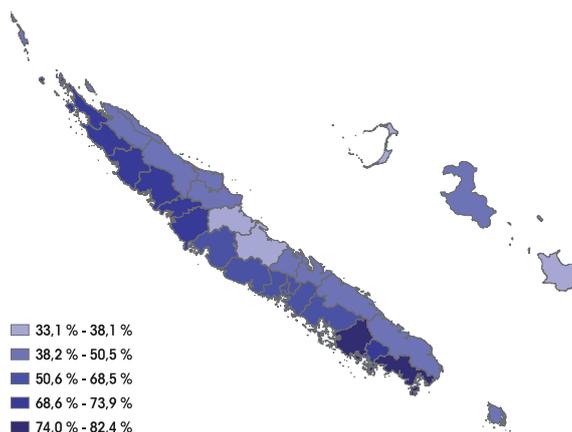


(Source : Université de la Nouvelle-Calédonie)

On peut citer par exemple la campagne « Micro-portable étudiant » (MIPE) lancée depuis 2005, destinée à faciliter l'acquisition à prix réduit d'un ordinateur portable pour tous les étudiants calédoniens.

L'équipement des foyers en ordinateur

L'équipement des ménages est moindre en brousse et sur les Iles. L'écart entre la côte Est et la côte Ouest en Province Nord est marqué.



4. Télévision

Le petit écran reste le média roi.

En Nouvelle-Calédonie, comme le téléphone, la télévision possède une dimension de désenclavement géographique et de réduction de l'isolement social.

Chiffres clés

96 % des foyers possèdent au moins une télévision et **39 %** en possèdent même plusieurs.

La répartition de l'équipement est globalement homogène quel que soit le type de ménage, avec toutefois un léger sous-équipement en région Nord Est, en tribu et parmi les inactifs.

Ecran plat

Parmi les foyers possédant au moins un poste, **55 %** possèdent une télévision à écran plat. **Un tiers** habite en tribu.

L'équipement étant encore coûteux, il est donc privilégié par les ménages à hauts revenus. On observe un équipement en écran plat plus élevé sur le Grand Nouméa, chez les ménages de catégories socioprofessionnelles supérieures, les européens et asiatiques, ou encore les retraités.

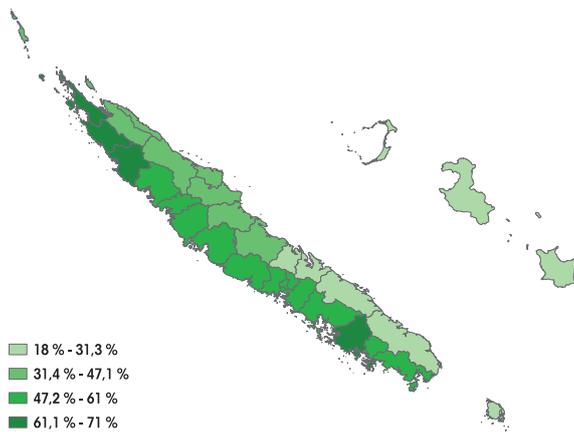
Inversement, le taux de pénétration a tendance à se réduire dans les Iles, en tribu, auprès des agriculteurs ou des inactifs.

Chaîne payante

Concernant la télévision payante, **47 %** des ménages déclarent être abonnés. **Un tiers (34 %)** habite en tribu. Ce taux s'inscrit logiquement dans le prolongement de l'enquête ISEE 2008 qui était de 41 %.

L'abonnement est avant tout lié à la catégorie socioprofessionnelle et aux revenus globaux du ménage. Avec les nouvelles offres gratuites (TNT depuis fin 2010 et les deux nouvelles chaînes de télévisions locales prévues en 2013), le comportement des consommateurs vis-à-vis de l'abonnement payant pourrait encore évoluer.

L'équipement des foyers en écran plat



5. Équipements multimédias

Les appareils multimédias se multiplient dans les foyers.

Chiffres clés

78 % des ménages disposent au moins d'un équipement multimédia : console de jeux, lecteur mp3, appareil ou caméra numérique. Les mieux équipés sont les ménages jeunes avec enfant.

Console de jeux

Si **44 %** des ménages possèdent au moins une console de jeux, l'achat est lié avant tout à la présence d'enfants (**53 %**) dans le foyer, puis à l'âge et la catégorie socioprofessionnelle du chef de famille. Tous les étudiants interrogés en possèdent une.

Lecteur MP3

40 % des ménages sont équipés d'un baladeur. Ce sont majoritairement des ménages dont le chef de famille est un cadre supérieur ou un professionnel libéral pour **72 %**, et européen non natif du territoire pour **60 %**.

Appareil photo ou caméra numérique

67 % des foyers en sont équipés. L'équipement est lié avant tout à la catégorie socioprofessionnelle puis à la communauté culturelle. On retrouve des usagers majoritairement européens non natifs du territoire.

6. Formation aux TIC

L'apprentissage en milieu scolaire.

59 % des enfants de moins de 18 ans utilisent Internet.

Usages Internet des enfants

Enfants de 12 à 18 ans (Base : 403 foyers concernés)

82%

Enfants de moins de 12 ans (Base : 495 foyers concernés)

41%

Seulement **31 %** des internautes déclarent avoir appris à utiliser un ordinateur dans un cadre scolaire.

Les usages scolaires privilégient les pratiques ludo-éducatives, la recherche d'informations et les outils bureautiques.

Selon une étude de la Direction de l'enseignement de Nouvelle-Calédonie en février 2011, on compte **1** ordinateur pour **21** élèves.

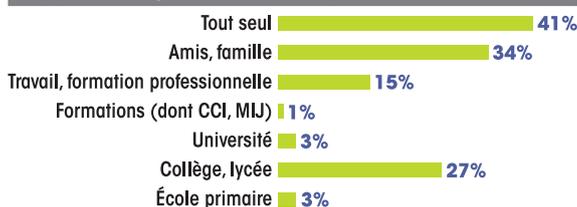
Les autodidactes sont majoritaires

Chiffres clés

41 % des internautes sont autodidactes. Ils ont appris tout seul à se servir d'un ordinateur et à naviguer sur le web.

34 % ont appris par des amis ou de la famille.

L'apprentissage de l'informatique et de l'Internet



Base : 674 internautes de plus de 15 ans, multichoix.

7. Usages de l'Internet

Les usages du web se diversifient en fonction des connaissances et des besoins des internautes.

Usages classiques : échanger et s'informer

Le principal usage d'Internet est la communication par mail. **86 %** des internautes de plus de 15 ans consultent leurs courriers en moyenne **4,7** fois par semaine. La consultation est plus fréquente chez les internautes les plus diplômés, les catégories socioprofessionnelles supérieures, les retraités, et parmi les communautés européennes.

Les réseaux sociaux

*L'un des résultats les plus intéressants est le développement fulgurant des réseaux sociaux avec **63 %** des internautes de plus de 15 ans qui consultent des réseaux sociaux en moyenne **4** fois par semaine. Les plus jeunes sont les plus gros utilisateurs (**87 %** des 15-20 ans).*

64 % des internautes de plus de 15 ans consultent des sites d'informations locales en moyenne **2** fois par semaine. La consultation de ces sites est fréquente parmi les internautes les plus diplômés, les catégories socioprofessionnelles supérieures, les métropolitains et les ruraux isolés.

La consultation de sites administratifs

***57 %** des internautes de plus de 15 ans consultent des sites administratifs, en moyenne près d'**1** fois par mois. La consultation des sites administratifs augmente avec l'âge de l'internaute et son niveau de diplôme. Les réflexes de consultation en ligne proviennent surtout des internautes européens mais aussi des retraités.*

Usages culturels : téléchargement et streaming

49 % des internautes de plus de 15 ans téléchargent des contenus en moyenne **2,2** fois par semaine. Les téléchargements sont davantage effectués par les plus jeunes. On remarque une plus forte proportion de téléchargements chez les internautes des Iles.

Le streaming, qui permet la lecture d'un flux audio ou vidéo à mesure qu'il est diffusé, est très fortement utilisé par les internautes calédoniens. Il est intéressant de retenir que près de **65 %** des plus de 15 ans visionnent des contenus en streaming plus de **3,2** fois par semaine. Ce type de consommation est choisi par les plus jeunes (15-20 ans) pour **92 %** d'entre eux, et en particulier par les polynésiens **76 %** et les calédoniens d'origine européenne **72 %**.

L'utilisation d'Internet par les + 15 ans

En % d'internautes de + 15 ans Base : 674 internautes	En % des + de 15 ans Base : 1003 interviewés	Fréquence moyenne de connexion des utilisateurs
Mail	86%	58% 4,7/sem.
Streaming	65%	44% 3,2/sem.
Sites d'informations locales	64%	43% 2,0/sem.
Réseaux sociaux	63%	42% 4,0/sem.
Sites administratifs	57%	38% 0,9 mois
Téléchargements	49%	33% 2,2 / sem.
Skype ou MSN	43%	29% nd
Réservations pour les vacances	41%	28% 0,3/mois
Banque	38%	26% 2,2/sem.
Messageries, forums	37%	25% 3,8/sem.
Achats	33%	22% 0,7/mois
Jeux	21%	14% 3,3/sem.
Formations	11%	7% 0,5/mois
Téléphonie via une Box	9%	6% nd

Usages interactifs et transactionnels : acheter ou jouer en ligne

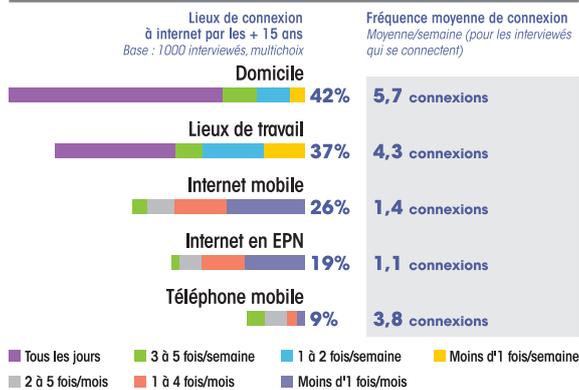
33 % des internautes de plus de 15 ans font des achats par Internet environ **8** fois par an. L'achat par Internet est un comportement européen (plus de la moitié des répondants), qui croît avec l'âge de l'internaute et le niveau de CSP. Peu de personnes des communautés océaniques achètent par Internet : **13 %** des wallisiens et futuniens, **11 %** des mélanésiens, **9 %** des tahitiens. À noter qu'en métropole les usagers acheteurs sont près de **48 %** (Source : Credoc 2011).

21 % des internautes jouent en ligne 3,3 fois par semaine. Parmi eux, on retrouve principalement des jeunes de moins de 20 ans. Les joueurs poly-nésiens, wallisiens et futuniens ainsi que les euro-calédoniens sont les plus nombreux.

8. Lieux d'accès à Internet

L'usage du web est plus fort que le non-usage.

Lieux et fréquence de connexion à Internet



Accès Internet à domicile

Chiffres clés

Selon l'échantillon d'I-scope, 46 % des ménages calédoniens disposent d'un accès Internet à domicile contre 75 % en métropole. (Source : Credoc 2011)

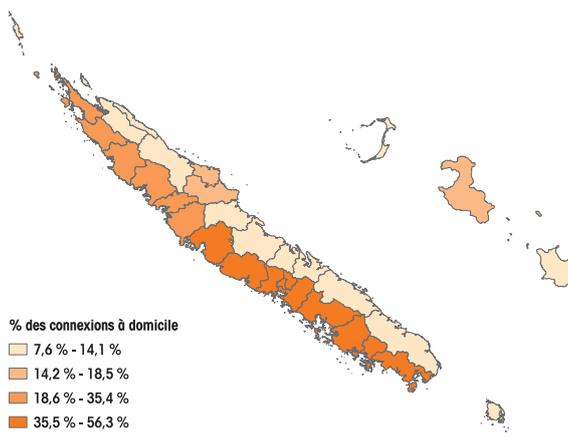
Les chiffres de l'OPT de septembre 2011 recensaient 47 % des ménages abonnés à Internet (contre 89 % en France). Selon le recensement de l'ISEE, ce taux a évolué de 25 % en 2008 à 38 % en 2009. L'augmentation des abonnés s'explique notamment par la baisse des tarifs entre 2007 et 2010.

La moitié des foyers a souscrit une offre haut débit (> 512Kbits) et 8 sur 10 généralement en ADSL.

Un tiers des plus de 15 ans se connecte tous les jours à domicile.

Les ménages de la région Nord Est 24 % et des Iles 22 % sont largement moins connectés, de même que ceux qui résident en tribu 14 %. À l'inverse, 57 % habitent dans une commune du Grand Nouméa.

Connexions à domicile



Internet dans les espaces publics numériques (EPN)

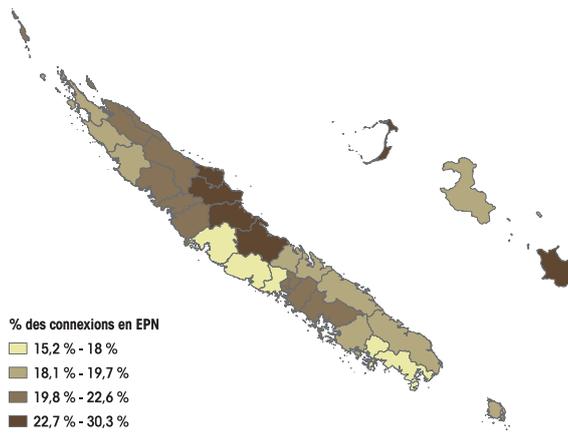
Les personnes disposant d'ordinateurs portables sont proportionnellement plus nombreuses à se connecter.

19 % des plus de 15 ans interrogés se connectent dans des espaces publics numériques, à une fréquence moyenne de 1,1 fois par semaine.

Il est intéressant de voir que les personnes ne disposant pas de connexion Internet chez elles utilisent plus fréquemment les services proposés dans des lieux publics.

Les étudiants se connectent proportionnellement plus fréquemment que les autres dans les EPN. Par ailleurs, on constate que les EPN pallient au manque d'équipement à domicile observé en régions Nord Est et Iles ainsi que dans les tribus.

Connexions dans les espaces publics numériques



Internet sur le lieu de travail

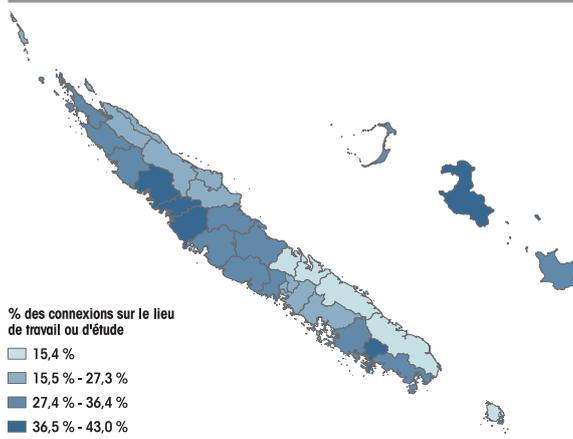
65 % des personnes actives ou étudiantes ont accès à Internet sur le lieu de travail ou d'études. **80 %** des internautes se connectent à une fréquence moyenne de **4,3** fois par semaine.

L'accessibilité sur le lieu de travail est fortement liée au type de profession exercée : les cadres sont plus connectés que les ouvriers ou les artisans.

Les femmes qui utilisent l'informatique et l'Internet sont celles qui exercent plutôt des activités administratives.

5 % des interrogés disent se connecter sur leur lieu de travail ou utilisent le réseau de leur voisinage. Les techniciens et employés ont tendance à être plus concernés que l'ensemble.

Connexions sur le lieu de travail ou d'études

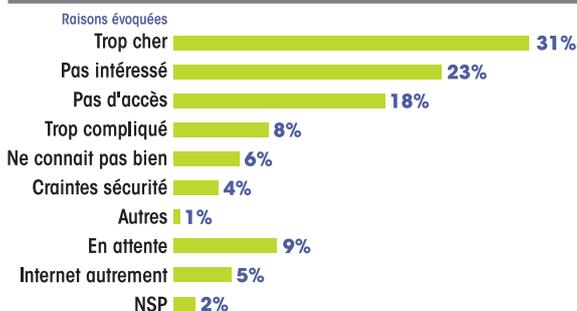


Le non-usage du web

Chiffres clés

37 % des foyers pourtant équipés en ordinateur n'ont pas accès à Internet. Presque la moitié d'entre eux évoque des contraintes d'accès économiques, géographiques ou de compétences.

Raisons du non-usage du web



Base : 277 foyers équipés d'au moins 1 ordinateur, ne disposant pas de connexion Internet, multichoix.

- ▶ Les coûts d'accès sont cités comme le frein principal par les ouvriers et les inactifs.
- ▶ Les contraintes d'accessibilité aux réseaux sont d'autres raisons citées notamment par des résidents des provinces Nord et des Iles.
- ▶ Le désintérêt ou la non-utilité sont évoquées par des cadres et des retraités.
- ▶ La méconnaissance, le manque d'information ou encore la complexité ont été évoqués par des ruraux, des wallisiens et des tahitiens.

À noter que **9 %** des 'non connectés' ont déclaré être en cours d'installation (emménagement, déménagement) avec l'intention d'activer leur abonnement.

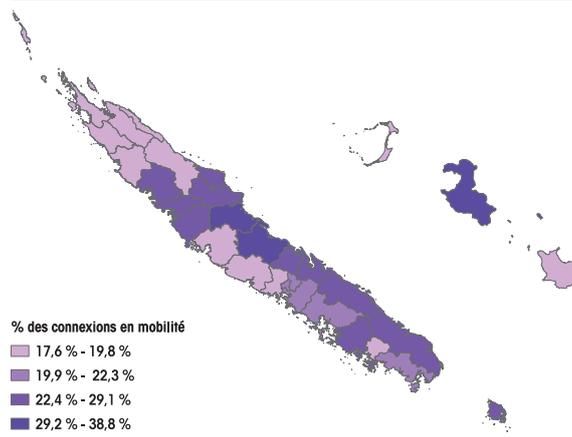
Internet en mobilité

26 % des plus de 15 ans se connectent à Internet en mobilité en moyenne **1,4** fois par semaine.

38 % se connectent lors de leurs déplacements avec un ordinateur portable.

10 % d'entre eux utilisent le matériel d'une tierce personne lors de leur déplacement.

Connexions en mobilité



Profils numériques calédoniens

D'après l'étude I-scope, une typologie de profils d'utilisateurs peut être définie par une analyse factorielle permettant de découper la population en sous-groupes d'utilisateurs.

Les techno-suiveurs

29 % de la population

Se connectent modérément à Internet depuis leur domicile.

Équipement :

- ▶ téléphone fixe et portable pas de smartphone
- ▶ tous équipements numériques à domicile
- ▶ abonnés à une chaîne payante
- ▶ ordinateur portable, connexion ADSL à domicile
- ▶ pas en mobilité

Profil :

- ▶ 40 - 60 ans (moyenne d'âge 41 ans)
- ▶ artisans, commerçants, professions intermédiaires et étudiants
- ▶ habitant dans une commune du Grand Nouméa
- ▶ européens
- ▶ diplôme supérieur au bac.

Usages :

- ▶ téléphonie par Internet
- ▶ mails (5 fois/semaine)
- ▶ sites d'informations locales (2 fois/semaine)
- ▶ sites administratifs (8 fois/an)
- ▶ pas intégrés dans les réseaux sociaux

Les techno-connectés

15 % de la population

Se connectent régulièrement au domicile, au travail et en mobilité (notamment avec leur smartphone).

Équipement :

- ▶ téléphone fixe et portable, smartphone
- ▶ derniers équipements multimédias
- ▶ abonnés à une chaîne payante
- ▶ ordinateur portable, box, connexion à haut débit à domicile

Usages :

- ▶ connexion au domicile (6 fois/semaine), au travail (5 fois/semaine), en mobilité (1 fois/semaine), avec leur téléphone portable (4 fois/semaine).
- ▶ téléphonie par Internet
- ▶ mails (6 fois/semaine)
- ▶ messagerie instantanée (4 fois/semaine)
- ▶ streaming (4 fois/semaine)
- ▶ jeux en ligne (3 fois/semaine)
- ▶ réseaux sociaux (5 fois/semaine)
- ▶ banque en ligne (2 fois/semaine)
- ▶ téléchargement (2 fois/semaine)
- ▶ sites d'informations locales (2 fois/semaine)
- ▶ sites administratifs (9 fois/an)
- ▶ achats en ligne (8 fois/an)

Profil :

- ▶ moins de 40 ans (âge moyen 34 ans)
- ▶ catégories socioprofessionnelles élevées ou étudiant
- ▶ habitants de Nouméa
- ▶ majoritairement des Européens non nés en NC
- ▶ diplôme supérieur au Bac



Multi-usages



Les techno-connectés
15 %

Les techno-suiveurs
29 %

Les démunis
22 %

Les réfractaires
34 %

Non-connecté

Connecté

Les réfractaires

34 % de la population

N'utilisent pas Internet, rebutés ou apeurés par le numérique.

Équipement :

- ▶ pas de smartphone
- ▶ pas de chaîne TV payante
- ▶ pas de télévision à écran plat
- ▶ pas de connexion à Internet à domicile
- ▶ pas de connexion dans les lieux publics

Profil :

- ▶ les plus de 60 ans sont plus nombreux dans ce groupe où la moyenne d'âge est de 49 ans
- ▶ retraités, inactifs
- ▶ habitants des tribus
- ▶ mélanésiens
- ▶ études de niveaux primaire et collège

Les démunis

22 % de la population

Ont peu d'équipements numériques, peu de moyens (revenus et réseaux), se connectent hors du domicile.

Équipement :

- ▶ téléphone portable
- ▶ pas de téléphone fixe ni de smartphone
- ▶ télévision ou appareil photo numérique
- ▶ peu d'écran plat et de chaînes payantes
- ▶ pas de connexion à Internet à domicile

Profil :

- ▶ moins de 40 ans (moyenne d'âge 29 ans)
- ▶ employés, ouvriers
- ▶ habitants du Nord et des Iles, en tribu
- ▶ mélanésiens
- ▶ diplôme du niveau Bac

Usages :

- ▶ connexion au travail (4 fois/sem.)
- ▶ dans des lieux publics (1 fois/semaine)
- ▶ en mobilité (2 fois/semaine)
- ▶ mails (3 fois/semaine).
- ▶ réseaux sociaux (3 fois/semaine)
- ▶ pas de messagerie instantanée, banque en ligne, achat en ligne, téléphonie par Internet

Non-usage

1. Diversités des profils d'usagers

- ▶ Le développement des multimédias crée à la fois de nouvelles dynamiques et des fractures numériques territoriales, économiques et socio-culturelles.
- ▶ Les pratiques des usagers se définissent en 3 « C » : consommer, communiquer et créer.
- ▶ Parmi les communautés culturelles, les européens nés hors ou en Nouvelle-Calédonie rassemblent les usagers les plus fortement équipés en matériels informatiques et multimédias. Les mélanésiens, wallisiens et futuniens et les tahitiens sont les moins bien équipés. Entre les deux, on retrouve des communautés métis, asiatiques et autres.
- ▶ Parmi les catégories socioprofessionnelles, les populations d'agriculteurs, de retraités et d'inactifs sont les moins bien équipées, contrairement aux cadres et professions libérales. Au milieu de ces deux catégories, on retrouve des populations de professions intermédiaires, techniciens, employés et ouvriers. Les populations jeunes (moins de 30 ans) et les ménages (30 à 40 ans) le plus souvent avec enfant, font aussi partie des plus équipées.

2. Les ménages sont bien équipés en multimédias

Sur la base de l'échantillon I-scope (1003 personnes), on peut retenir que l'équipement (téléphonie, ordinateur, télévision, multimédia) des ménages est plutôt élevé, surtout parmi les communautés européennes.

- ▶ **95 %** ont un téléphone fixe **60 %** ou mobile **92 %** dont **16 %** ont un smartphone,
- ▶ **96 %** ont une télévision et **55 %** un écran plat,
- ▶ **78 %** des ménages (jeunes, avec enfants) ont des équipements multimédias (jeu, musique, photo, vidéo),
- ▶ **62 %** des ménages ont un ordinateur portable et **72 %** un ordinateur fixe ou portable.

3. L'éco-responsabilité est en panne

Les attitudes éco-responsables ne sont pas développées en Nouvelle-Calédonie puisque :

- ▶ **10 %** de la population est sensible au recyclage,
- ▶ **16 %** n'ont jamais changé de téléphone,
- ▶ **56 %** des usagers conservent leurs vieux téléphones,
- ▶ **18 %** jettent leurs vieux téléphones à la poubelle.

4. L'abonnement est un pas supplémentaire à franchir

L'abonnement aux outils de communication (téléphonie, Internet) nécessite un certain investissement et n'est pas à la portée de tous. La télévision reste toutefois le média roi, tandis que les usages mobiles se multiplient.

- ▶ **78 %** ont une carte prépayée de téléphonie mobile et **22 %** un forfait mobilis,
- ▶ **46 %** des ménages sont abonnés à Internet à domicile,
- ▶ **47 %** sont abonnés à la TV payante.

5. La formation à l'usage de l'ordinateur et du web

Les milieux scolaires et professionnels sont les principaux lieux d'apprentissage de l'ordinateur et du web. Pourtant, la majorité des interrogés déclare avoir appris tout seul, en autodidacte, la pratique de l'informatique et de l'Internet.

6. Des usages classiques, culturels et interactifs

67 % de la population des plus de 15 ans est internautes. Pour eux, trois usages principaux se distinguent :

- ▶ Les usages classiques pour échanger (boîte mail, réseaux sociaux) et s'informer (informations, banque en ligne),
- ▶ Les usages culturels qui consistent à télécharger ou à regarder des contenus en direct (streaming),
- ▶ Les usages interactifs et transactionnels : jeux, achat.

7. Les lieux de connexion se démultiplient : domicile, bureau, espaces publics, mobilité...

Les lieux d'accès, fixes et mobiles varient selon les usagers :

- ▶ **42 %** des ménages se connectent à domicile, en moyenne 5,7 fois par semaine,
- ▶ **37 %** des usagers ont accès au web sur leur lieu de travail ou d'étude, en moyenne 4,3 fois par semaine,
- ▶ **19 %** des plus de 15 ans se connectent dans des espaces publics numériques (EPN), en moyenne 1,1 fois par semaine,
- ▶ **26 %** des usagers accèdent au web lors de leurs déplacements, en moyenne 1,4 fois par semaine,
- ▶ **9 %** utilisent leur téléphone mobile pour accéder à Internet (par wifi ou 3G).

8. Quatre profils d'internautes

Quatre profils d'usagers se distinguent :

- ▶ Les techno-connectés : **15 %** de la population
- ▶ Les techno-suiveurs : **29 %** de la population
- ▶ Les réfractaires : **34 %** de la population
- ▶ Les démunis : **22 %** de la population





Administrations et modernisation numérique

Méthodologie

■ Les administrations, actrices de la modernisation numérique (p 18)

Pour réaliser ce dossier, plusieurs actions ont été menées : un sondage quantitatif auprès des administrations, l'analyse du fichier Ridet, des rendez-vous en face à face, la rédaction de bonnes pratiques thématiques.

Une analyse des sites web et des projets des administrations a été réalisée par le groupe des consultants, chargés des études. Une analyse du web communal a été faite par un stagiaire de l'EGC, pendant 6 semaines.

■ Les pratiques numériques des administrations (p 24)

Dans l'étude menée par I-scope, 188 administrations recensées dans le fichier Ridet ont été contactées. Parmi elles, 100 personnes ont été interviewées par téléphone (représentant 152 entités sur les 188). Au total, on compte parmi les répondants 26 mairies, 18 entités nationales, 48 territoriales et 8 mixtes.

Les résultats croisés n'ont pas de valeurs statistiques et doivent donc uniquement être interprétés comme des tendances globales.

Les administrations, actrices de la modernisation numérique

Les organisations publiques sont à la fois consommatrices et créatrices de services numériques

1. Cadres d'intervention des administrations

Les administrations définissent leurs stratégies numériques en fonction de leurs compétences.

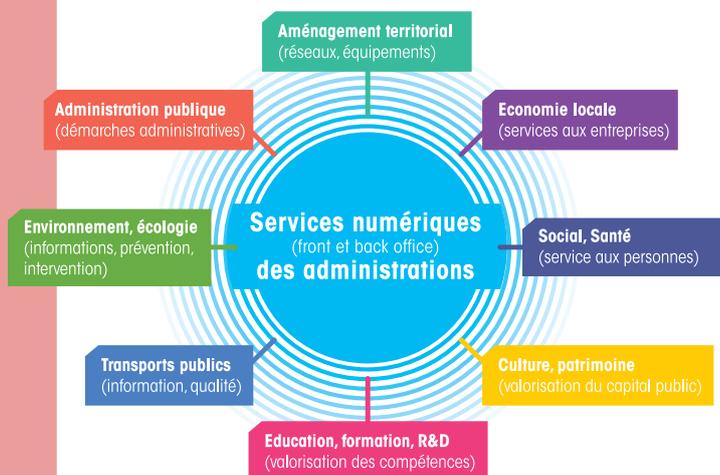
L'administration publique est un employeur important de la Nouvelle-Calédonie.

On considère comme administrations : l'Etat français (ou Haut Commissariat), les collectivités locales (Gouvernement, 3 provinces, 33 communes, Congrès) ainsi que des établissements mixtes dans différents domaines (social, santé, éducation, environnement, etc.).

Cadres nationaux de référence

Depuis les années 80 mais surtout depuis la fin des années 90, l'Etat français a lancé plusieurs plans d'actions numériques (cf : PAGSI, CISI, CIRE, CIADT, RE/SO¹, France numérique 2012 et 2020), en vue d'une modernisation interne des administrations et d'une dématérialisation des services publics.

Domaines de développement des services numériques par les administrations



1. PAGSI : plan d'action gouvernemental pour la société de l'information - CIRE : Comité interministériel pour la Réforme de l'Etat - CISI, Comité interministériel pour la Société de l'information - CIADT : Comité interministériel pour l'aménagement et le développement du territoire

Les projets d'administration numérique s'inscrivent dans l'objectif de rationaliser les dépenses et de simplifier les démarches administratives pour les usagers. Cette simplification doit être bénéfique et perçue non seulement par l'utilisateur mais aussi par les agents contribuant à fournir ce service.

Cette dynamique permet aussi de converger vers une dynamique d'e-gouvernement, selon les stratégies e-Europe définies par le traité de Lisbonne.

Le poids de l'administration en Nouvelle-Calédonie

(Source : ISEE mars 2011)

Le nombre d'organismes administratifs en Nouvelle-Calédonie déclarés comme tels au RIDET est de **189**.

La contribution de l'administration au **PIB est de 18 %** en 2009 valorisée à hauteur de ses coûts. Plus d'une personne active sur quatre travaille pour une administration soit **27 %** de l'emploi salarié ou encore **24 000** emplois.

Cadres d'intervention des collectivités

Les compétences des différents organismes publics calédoniens relèvent de la loi organique du 19 mars 1999. Certaines compétences sont d'ailleurs en cours de transfert entre l'Etat français et le territoire (éducation, santé, etc.)

Domaines d'action des services numériques (schéma ci-contre)

On distingue plusieurs grands domaines d'action dans lesquels les administrations calédoniennes peuvent développer des services numériques.

Amélioration des services publics

Les services numériques dématérialisent des processus existants (inscription sur les listes électorales, demandes de bourses...) par l'intermédiaire des nouvelles technologies d'information et de communication : ordinateur, téléphone.

La complexité administrative

Selon une étude³ de 2011 la « complexité administrative représenterait un coût de l'ordre de 3 à 4 % du PIB pour les entreprises et surtout pour les TPE/PME. Les déclarations courantes peuvent absorber jusqu'à 1/3 de la valeur ajoutée des entreprises sans salarié ».

3. IGPDE : Institut de la gestion publique et du développement économique.

On détermine généralement la qualité rendue par le service en termes d'indicateurs objectifs tels que le temps mis entre le début et la fin, le nombre d'étapes, la qualité perçue par les usagers en termes d'indicateurs plus subjectifs (taux de satisfaction), etc. Ces deux points de vue sont à prendre en compte lors d'une démarche d'amélioration des services.

Vision stratégique globale

On constate aujourd'hui que les services numériques sont déployés lorsque la demande existe, mais celle-ci ne peut exister sans des infrastructures et une population connectée, sans un accompagnement des usagers à la pratique des outils et des applications numériques qui se renouvellent constamment.

La stratégie de développement des services numériques doit donc nécessairement s'accompagner d'une stratégie coordonnée avec l'aménagement des réseaux (eau courante, électricité permanente, routes goudronnées et télécommunications haut débit) d'une part ; mais aussi avec des programmes d'inclusion numérique d'autre part. Cette « inclusion numérique » dépend aujourd'hui du rôle et de l'apprentissage des TIC au sein des établissements scolaires et de formation. Des espaces publics numériques sont également ouverts dans les quartiers du Grand Nouméa, dans les centres culturels ou encore les internats de la province Nord pour démocratiser l'usage des outils informatiques et multimédias.

Pour favoriser la bonne cohérence de ces trois briques essentielles (réseaux, services, usages), la vision politique à la fois globale et locale reste une démarche indispensable pour créer des écosystèmes numériques plus dynamiques.

Objectif du dossier

Ce dossier propose d'identifier les services numériques (non marchands) en regardant spécifiquement ceux proposés aujourd'hui par les administrations publiques calédoniennes.

L'objectif consiste alors à repérer les stratégies des organismes et les projets dématérialisés mis en œuvre pour en mesurer l'importance et les perspectives de développement.

2. Stratégies d'administration numérique

Les télécommunications deviennent de nouveaux outils de travail au sein des organisations et de nouveaux canaux de communication avec les administrés.

En interne des organisations (back-office)

Du côté des agents, le traitement automatique ou les suivis des dossiers dématérialisés évitent des étapes fastidieuses. La dématérialisation complète qui vise à satisfaire l'utilisateur, sans déplacement, reste l'objectif ultime. Ce double bénéfice se fait cependant au prix d'une modification des processus internes.

L'arrivée de l'informatique en interne des organisations modifie profondément les habitudes de travail et oblige à accompagner les agents dans la prise en main de nouveaux matériels ou logiciels. De nouvelles fonctions sont apparues telles que les directions des systèmes d'informations (DSI). Ces évolutions créent aussi de nouveaux métiers (webmaster, chargé de mission TIC ou innovation). Les besoins en formations et mises à niveau sont nécessaires sur le long terme pour maintenir et faire évoluer les compétences.

Ces modifications ont un impact immédiat sur les investissements et les dépenses de fonctionnement. En effet, les investissements dans du matériel ou des services TIC nécessitent un budget non négligeable.

Les cycles de vie des produits et l'obsolescence des technologies imposent un réinvestissement tous les 3 à 5 ans. Certaines collectivités préfèrent louer du matériel, c'est le cas des provinces qui louent une partie du matériel informatique.

Le coût des nouveaux postes lié au système d'information modifie la clef de répartition des budgets et alourdit les coûts salariaux.

Une véritable démarche implique aussi la prise en compte de la sécurité des données (confidentialité, protection de la vie privée) et la prise en compte des vulnérabilités des services eux-mêmes.

Enfin, la dématérialisation, impliquant la disponibilité, l'accessibilité et la transparence, favorise de nouvelles demandes de la part des usagers. Ceux-ci sont de plus en plus exigeants en termes de réactivité ou d'accès aux données publiques.

L'open data

Les données publiques ouvertes ont vu le jour aux États-Unis dès 1966 avec l'adoption de la loi sur le libre accès à l'information, la Freedom of Information Act, amendée plusieurs fois, notamment en 2007 par la loi Open Government Act.

En France, l'ouverture s'est faite dans le domaine du droit en 2002 puis via des initiatives de villes comme Rennes puis Paris, Bordeaux, Montpellier.

L'open data consiste donc pour les administrations à mettre à la disposition de tous les publics l'ensemble de leurs données qui ne seraient pas à caractère personnel ou protégées par un droit de propriété intellectuelle, ou encore mettant en jeu la sécurité publique.

Ces données sont valorisées en étant intégrées dans des services de géolocalisation, d'informations en temps réel (horaires), de connexions à des services partagés ou encore de captages d'informations (environnementales).

Accompagner le changement de l'organisation mais aussi faire monter en compétence tous les agents sont, de loin, les mutations les plus délicates à conduire car elles bouleversent parfois les hiérarchies et les habitudes.

En externe des organisations (front-office)

La progression vers des services publics de plus en plus numérisés nécessite donc des évolutions réglementaires adaptées aux projets.

Cela implique par exemple de développer la dématérialisation des échanges entre administrés et institutions tout en garantissant l'authentification et la sécurisation des transactions (identité numérique et signature électronique, certification, paiement en ligne).

Cela implique aussi de structurer des plateformes de services pour faciliter les échanges entre les administrations et les entreprises notamment pour favoriser la dématérialisation des marchés publics.

La qualité des services rendus aux usagers se définit également par la réactivité et l'inventivité des administrations pour répondre aux besoins. La mouvance de l'open data s'inscrit dans cet esprit d'inventivité des administrations qui imaginent des applications téléchargeables gratuitement depuis les smartphones des usagers pour leur simplifier leurs usages quotidiens (géolocalisation, horaires des transports, covoiturage, etc.).

Les attentes des usagers

Côté usager, la demande est forte pour simplement connaître ses droits, avoir un guichet unique

de réponses et de traitements, avec le minimum de déplacements et de délais d'attente.

Les services mis en place par les administrations ont pour objectif de répondre à l'ensemble des démarches administratives de la vie de l'usager : refaire son passeport, obtenir son acte d'état civil ou extrait de naissance ou encore changer d'adresse...

Services numériques centrés sur l'usager

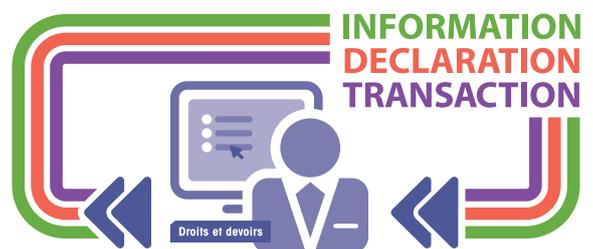


Les raisons pour l'usager de solliciter une administration ou d'accéder à un service public sont souvent liées à l'exercice d'un droit ou d'un devoir.

L'exercice d'un droit donne lieu à l'application d'une réglementation qui peut être numéraire (aides, allocations...) ou non numéraire (élection, soins de santé...).

De la même manière, l'obligation d'acquitter un devoir doit aussi passer par l'information ainsi que par une phase de déclaration ou justification suivie souvent par une transaction (numéraire ou non).

Trois raisons d'accéder à des services numériques



3. Évaluation des sites web publics

Les sites web constituent la première porte d'entrée des administrations.

Typologie des sites web

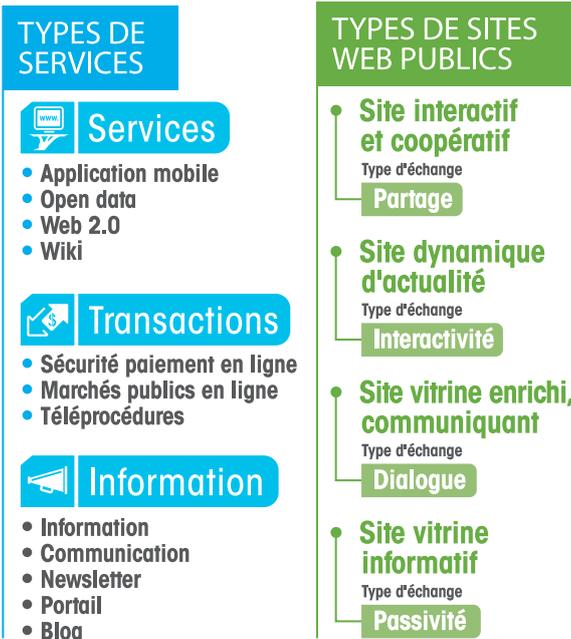
Le site web constitue désormais la première « vitrine numérique » des administrations.

L'internaute s'attend à trouver des réponses aux questions qu'il se pose, à trouver un contact ou une adresse, à télécharger des formulaires, ou à connaître les services de proximité.

Pour évaluer la qualité des sites web et des services numériques, plusieurs critères s'imposent, tels que la qualité de l'information, l'interactivité ou la personnalisation des services.

Ces critères permettent de classer les sites web en 4 types, selon les services et les échanges disponibles.

Exemples de services et typologie des sites web



Analyse des sites web publics

En considérant l'ensemble des institutions administratives extraites du fichier RIDET (septembre 2011), on trouve 189 organismes de droit public.

Cependant, le fichier inclut les structures qui sont rattachées à des entités extérieures, comme les représentations des ministères d'Etat ou d'instituts (BRGM, IFREMER...).

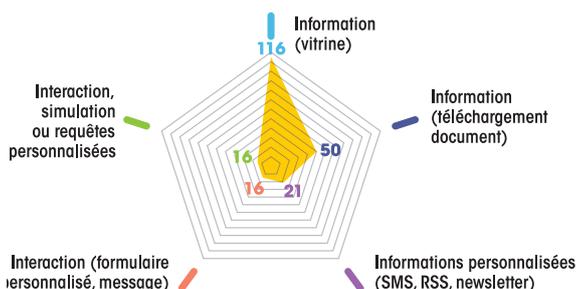
Tenant compte de ces particularités, 174 entités peuvent être considérées comme « pouvant avoir une présence ou un potentiel d'informations et de services en ligne ». Il faut toutefois enlever de cette sélection les 16 SIVU/SIVOM.

Finalement, on trouverait au total 158 organisations susceptibles de proposer des services en ligne utiles à l'utilisateur.

À partir de ces 158 organisations, une première évaluation de leurs sites web respectifs a été réalisée selon 5 critères :

- ▶ Informations vitrine (116/158 entités)
- ▶ Informations avec téléchargement
- ▶ Informations personnalisées
- ▶ Interactions simples
- ▶ Interactions personnalisées

Caractéristiques des services en ligne des administrations calédoniennes



Le graphique montre alors que la majorité des organisations possède des sites web vitrines, à vocation informationnelle. Peu de transactions, et encore moins personnalisées, sont proposées.

Toutefois, les services numériques les plus évolués proposent des outils de déclaration en ligne ou l'accès à des bases de données.

L'analyse des sites web publics renvoie finalement au constat que peu d'administrations ont modifié leurs processus internes et ont réfléchi à des stratégies de modernisation numérique des services aux usagers.

4. Services web et numériques par type d'administration

Chaque institution développe une stratégie numérique différente selon ses missions de services publics et selon ses moyens.

Dans ce qui suit, selon la compétence des administrations, on évoquera principalement les services en ligne proposés à l'utilisateur (*front office*).

Les services de l'Etat

L'Etat français qui exerce des compétences régaliennes a une politique numérique qui est pilotée par les ministères métropolitains.

Le Haut commissariat hébergé dans le portail national (« .fr ») référence l'ensemble des organismes qui sont sous son autorité.

À noter que les organismes nationaux qui ont une représentation locale ont une présence sur leur portail national respectif (« .fr »).

C'est le cas de l'IEOM, la chambre territoriale des comptes, l'Ifremer, l'IRD, l'AFD, le tribunal de Nouméa. Il s'agit de services informatiques (rapports, documentations, études...).

Cependant, certains établissements ou institutions ont une autonomie de gestion qui les autorise à élaborer une stratégie de services ad hoc.

C'est le cas du Vice-rectorat qui a mis en place un service de SMS pour le bac, mais aussi de l'Université de la Nouvelle-Calédonie qui a créé un espace numérique de travail (ENT) pour les étudiants, agents administratifs et enseignants.

Les services territoriaux et mixtes

Parmi les organismes à compétences locales ou mixtes, on peut distinguer les services produits par :

- ▶ les entités gouvernementales (20 directions ou services)
- ▶ les institutions représentatives (congrès, conseil économique et social, conseils coutumiers),
- ▶ les chambres consulaires (CMA, CCI...),
- ▶ les établissements culturels (ADCK, Berheim, Conservatoire, ALK...),
- ▶ les établissements de formation (IFAP, ETFFA, IFM, EMM...),
- ▶ les établissements de santé (CHT, CHS, IFPSS...)
- ▶ les caisses sociales (CAFAT, CLR...).

Ce sont en tout 46 administrations territoriales ou mixtes qui sont présentes sur Internet (septembre 2011).

1) Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie

Depuis plusieurs années, les administrations territoriales sont déjà actives dans le développement des TIC (technologies de l'information et de la communication). Elles investissent par exemple dans le financement d'infrastructures de réseaux télécoms, d'équipements informatiques (ordinateur, téléphonie) ou logiciels mais aussi dans la conception de services dématérialisés aux usagers (site web, portail, SMS, etc.) ou encore, en interne de leurs organisations (Intranet, extranet).

La mission de développement de « l'économie numérique » a été attribuée à un membre du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie depuis mi-2009. L'un de ses rôles est donc de garantir la bonne mise en cohérence des stratégies numériques, en fournissant notamment des cadres d'intervention dans le domaine de l'aménagement du territoire, de la réglementation et des outils d'aide à la décision utiles pour assurer une gouvernance équilibrée.

Zoom sur le Plan stratégique pour l'économie numérique du territoire

Le lancement en septembre 2011 d'un Plan Stratégique pour l'Economie Numérique (PSEN) traduit cette volonté du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie de constituer un cadre de cohérence des politiques publiques afin d'accompagner, dans un modèle partagé d'aménagement du territoire, l'essor de l'économie numérique autour du triptyque services, usages et contenus innovants.

La mise en œuvre du PSEN en cours d'élaboration (adoption au cours de l'année 2012) s'appuiera sur des grandes politiques transversales (santé, éducation, administration en ligne, aménagement numérique du territoire) où le numérique jouera un rôle majeur pour faire de la Nouvelle-Calédonie la cyber-référence du Pacifique insulaire.

2) Les institutions représentatives

Le Congrès propose un service de retransmission des séances en direct ainsi que l'accès aux textes et rapports en ligne.

Le sénat coutumier est absent du web alors que certains conseils d'aires coutumières (2 seulement) y sont présents.

À noter la présence du conseil économique et social qui possède un site web documenté.

3) Directions et services gouvernementaux

Les services de l'exécutif, le gouvernement et ses directions, sont regroupés sous un portail administré par la direction des systèmes d'informations (DTSI).

Celle-ci gère 90 agents, environ 130 applications de gestion et des sites Internet/Intranet pour le compte de l'exécutif et d'autres administrations.

On trouve, parmi les services numériques en ligne les plus aboutis, la direction de la Fiscalité qui possède un outil de simulation pour les déclarations des impôts pour les particuliers ainsi qu'une procédure dématérialisée de déclaration pour les entreprises et des formulaires. Des projets en cours (tels que P@cifisc) permettront de développer davantage les services dématérialisés.

Zoom sur P@cifisc

*La direction des services fiscaux (DSF) du gouvernement (150 agents qui gèrent plus de **1 700 000** documents rattachés aux dossiers fiscaux des contribuables) s'est engagée depuis 2005 dans une démarche ambitieuse de déploiement de télé-services.*

À terme, l'objectif est de télédéclarer, de télépayer, de consulter des données en ligne et d'effectuer d'autres démarches en ligne.

Les premiers services en ligne seront ouverts progressivement dès 2012 pour les entreprises (8500 contribuables) et d'ici 2014 pour les particuliers (90 000 foyers).

Concernant la partie déclarative pour les professionnels, on trouve l'applicatif Sydonia (avec le projet « DORADE ») pour les services mixtes des Douanes, ainsi que l'application Sephor@ pour la direction de la formation professionnelle continue.

Dans une moindre mesure, les formulaires en ligne de déclaration de la direction du travail (travailleurs handicapés, chômage partiel...) permettent une simplification des procédures.

Informations publiques

La plupart des directions affichent des informations « classiques » à télécharger : rapports, statistiques ou formulaires officiels.

Ajoutons aussi le portail Juridoc qui permet d'accéder au référentiel législatif local.

En ce qui concerne l'accès à des bases documentaires ou de données, le service des archives et le musée territorial donnent accès à leurs catalogues en ligne.

Enfin, à noter pour la partie cartographique, Géorep propose un accès en ligne aux services de cartographies numériques. Par ailleurs, la direction des infrastructures et des transports met en ligne des services pour les professionnels : positionnement GPS (réseau Banian), cartes grises, appels d'offres.

4) Les établissements et instituts de services publics territoriaux

Il existe environ une vingtaine d'établissements qui sont rattachés au territoire (ou en cours de transferts comme le centre de documentation pédagogique-CDP).

Ceux-ci couvrent l'ensemble des services publics. Tous ont un site web et parfois des accès en ligne à des catalogues, c'est le cas pour l'ADCK ou la bibliothèque Bernheim.

L'ISEE, institut de la statistique, met en ligne l'accès au fichier Ridet des entreprises ainsi que l'accès aux bases de données : NAF, statistiques des douanes, recensements...

L'IFAP a développé une offre de formation à distance qui permet aux agents de suivre des formations sur leur lieu de travail.

La CAFAT qui possède de nombreux services en ligne, est en train de faire évoluer son système. La CAFAT semble être l'une des administrations qui souhaite avancer sur ce terrain puisqu'elle met en place des services en ligne pour les employeurs (déclarations) pour les professionnels de santé conventionnés (pour faciliter l'état de facturation et la vérification des couvertures des patients, par exemple).

À noter que les chambres consulaires essaient de proposer des services numériques adaptés aux besoins de leurs adhérents. La Chambre de Métiers et de l'Artisanat (CMA) met en ligne des appels d'offres en plus des informations pratiques et propose des formations aux artisans. La CCI a mis à disposition un site commercial gratuit « Jeco » pour ses ressortissants.

Provinces Nord, Sud, Iles

Depuis plusieurs années, les provinces développent leurs directions informatiques.

Ainsi depuis 2004, la Province Sud a multiplié par 4 son effectif dédié aux systèmes d'informations. Elle a développé une stratégie de service à l'utilisateur (information sans dématérialisation pour l'instant).

La Province Nord a plutôt développé une stratégie de back office et d'informatisation des services dans un portail collaboratif (applicatifs et workflow). Elle met également en ligne les appels d'offres pour les entreprises.

La Province des Iles, possède un site informatif ainsi qu'une plateforme de téléchargement de formulaires administratifs (bourse, habitat social). Parmi les actions 2012, elle souhaite développer la visioconférence entre les agents pour réduire les déplacements.

Enfin, les trois provinces, avec le territoire, mutualisent des applications pour les ressources humaines (Tiarhé) et la gestion financière (Surfi).

Communes

On peut considérer que l'investissement des communes dans les services dématérialisés est proportionnel d'une part à la connectivité des administrés (taux d'abonnés et nombre d'entreprises) et, d'autre part, à la capacité financière de la commune.

C'est pourquoi, à l'heure actuelle, les communes du Grand Nouméa (Nouméa, Dumbéa, Mont Dore) ainsi que Koné pour le Nord, se sont engagées dans une démarche tournée vers les TIC et, pour les communes plus avancées, vers des services en ligne.

Parmi les 33 communes, 14 sont présentes sur Internet et seulement 5 communes donnent accès à des démarches en ligne pour l'Etat civil. 5 proposent de télécharger des documents officiels, 2 ont des newsletters et 2 autres offrent une cartographie dynamique.

Web public communal

Une étude réalisée par un stagiaire EGC fin 2011 établit une typologie des sites web des communes. Voici quelques chiffres intéressants issus de ce travail

14 communes sur 33 ont un site web. 9 ont une extension en « .nc » et les 5 autres en « .com ».

64 % de la population peut accéder au site web de sa commune.

8 communes n'ont pas encore de site web mais ont réservé leur domaine en « .nc » : Boulouparis, Canala, Houailou, Lifou, Paita, Poindimié, Sarraméa et Voh.

11 communes n'ont pas de site web, ni de réservation de nom de domaine : Belep, Iles des Pins, Kaala Gomen, Kouaoua, Maré, Moindou, Ouégoa, Ouvéa, Ponérihouen, Pouébo, Poum.

Les pratiques numériques des administrations

Les organisations publiques utilisent l'informatique au quotidien

1. Téléphonie mobile

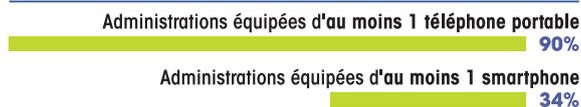
Les agents ne sont pas tous équipés.

Chiffres clés

9 administrations sur 10 possèdent un parc de téléphones portables.

En moyenne, **20 %** des employés possèdent un mobile, payé par l'administration.

Le taux d'équipement en téléphones classiques (entre **83** et **100 %** selon les entités) est nettement supérieur à celui des smartphones (entre **31** et **51 %** selon les entités).



2. Ordinateur

Les mairies sont les moins « mobiles ».

Chiffres clés

Les administrations ont toutes des ordinateurs fixes (**100 %**) et **87 %** ont des ordinateurs portables.

Les mairies sont les moins bien équipées en ordinateurs portables (**3/10** en moyenne).

Equiperment des administrations

Ordinateurs portables	PDA	Ratio Portable/ordinateur fixe	
Entités relevant de compétence territoriale	83%	17%	45%
Mairies	92%	8%	27%
Entités relevant de compétence nationale	89%	17%	43%
Entités relevant de compétence mixte	88%	13%	15%

(Base : 100 administrations interviewées)

L'équipement de PDA/tablettes reste un privilège pour seulement **14 %** des organismes interrogés.

Dans plus de **4 administrations sur 10**, tous les employés utilisent des ordinateurs pour leurs travaux quotidiens.

Chiffres clés

Au total, ce sont **75 %** des employés de la fonction publique qui sont informatisés.

C'est encore une fois dans les communes où les pratiques informatiques restent les moins fortes puisque seulement **54 %** des employés municipaux utilisent un ordinateur.

Proportion moyenne d'employés utilisant un ordinateur



(Base : 100 administrations interviewées)

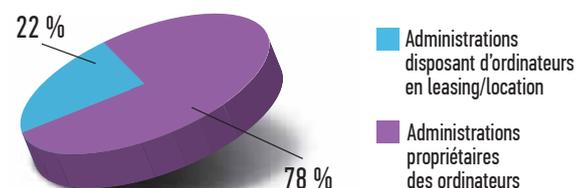
3. Gestion du parc

Des logiques d'achat et de maintenance adaptées.

Chiffres clés

Si **78 %** des administrations sont propriétaires de leur parc d'ordinateurs, **22 %** des administrations ont plutôt choisi de louer leur parc.

Le mode d'acquisition des ordinateurs des administrations



(Base : 100 administrations interviewées)

Le renouvellement du parc intervient en général tous les **4,5 ans** en moyenne. La tendance serait à un rythme légèrement plus court pour les plus petites administrations.

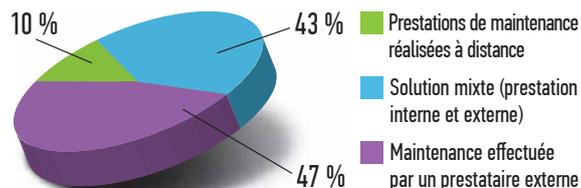
Les modes de maintenance sont assez différents selon la structure publique considérée.

En moyenne, **47 %** des entités choisissent une maintenance externalisée contre **10 %** en interne.

Mais les solutions mixtes sont également très favorisées pour **43 %** des organismes.

À titre d'exemple, les mairies ont surtout recours à des services externalisés (**62 %** d'entre elles) ou mixtes (**38 %**). Le recours à la sous-traitance est privilégié par les organismes de petite taille tandis que les grandes administrations possèdent généralement un service dédié à la gestion informatique.

Le mode de maintenance des ordinateurs des administrations



(Base : 100 administrations interviewées)

4. Logiciels

Des administrations plutôt bien équipées en logiciels bureautiques et métiers.

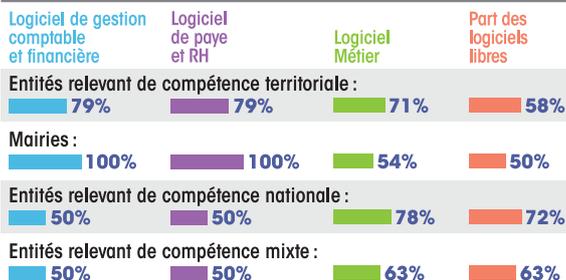
Les administrations utilisent de nombreux logiciels métiers. La tendance montre que l'usage des logiciels libres est plus marqué dans les plus grosses administrations (en termes d'employés).

Chiffres clés

89 % des organismes interrogés possèdent des applications comptables et financières, **77 %** pour la paye et les ressources humaines et **67 %** pour des applications plus spécifiques.

Il est intéressant de constater que près de **59 %** des organismes utilisent également des solutions libres (Open office, Linux).

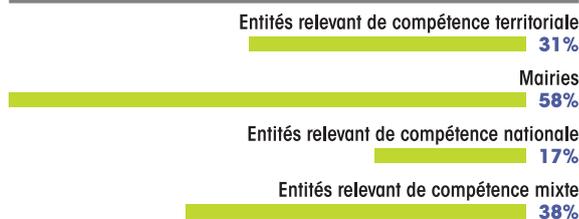
Équipement des administrations



(Base : 100 administrations interviewées)

97 % des structures possèdent des logiciels de sécurité informatique et **36 %** font appel à des prestataires extérieurs pour sauvegarder leurs données.

Gestion des sauvegardes et d'hébergement de données en externe



(Base : 100 administrations interviewées)

Les mairies (**58 %**) semblent plus soucieuses de l'hébergement sécurisé de leurs données.

5. Internet

L'Internet est devenu un outil de travail incontournable.

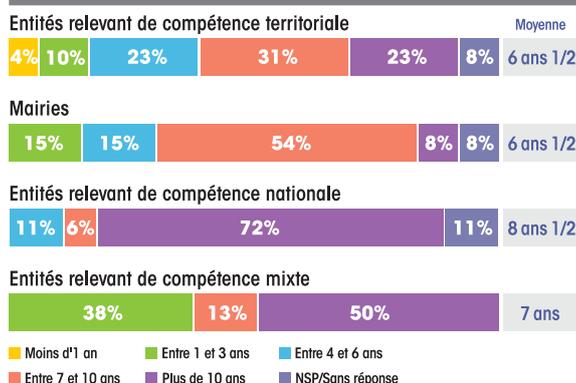
Accès

Chiffres clés

Les administrations sont connectées à Internet depuis **7 ans** en moyenne.

Le taux de connexion des administrations territoriales est plus récent que celui des structures nationales.

Ancienneté de connexion



(Base : 100 administrations interviewées)

L'accès distant (extranet, VPN) est utilisé dans **45 %** des structures.

L'accès en mobilité reste encore très peu développé puisque seulement **16 %** des entités possèdent des ordinateurs portables équipés d'une clé 3G.

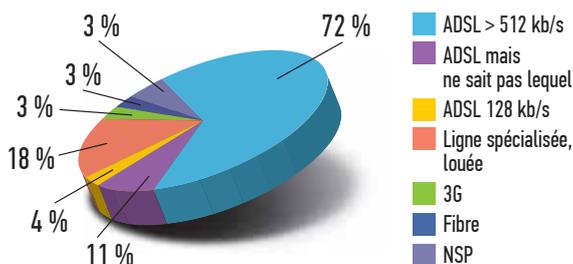
Chiffres clés

Plus de 7 administrations sur 10 sont raccordées à des liaisons haut débit, égales ou supérieures à 512 Kbits.

18 % ont souscrit une ligne spécialisée (LS) pour garantir une bonne qualité de service.

3 % déclarent bénéficier de la technologie 3G et **3 %** d'accès en fibre optique.

Les types de connexions utilisées au sein de l'organisme

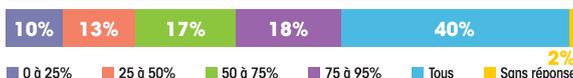


(Base : 100 administrations interviewées ; multichoix)

Boîte mail

95 % des agents disposent d'une adresse mail personnelle et 7 sur 10 utilisent Internet régulièrement.

Proportion d'employés utilisant Internet



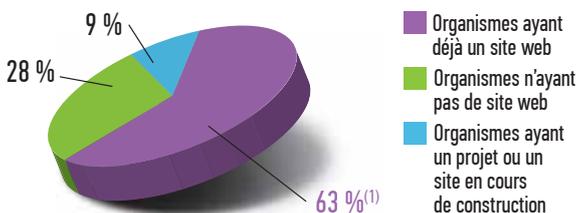
(Base : 100 administrations)

Présence sur la toile

Chiffres clés

63 % des structures interrogées possèdent un site web dédié et 59 % ont un Intranet.

L'existence d'un site web



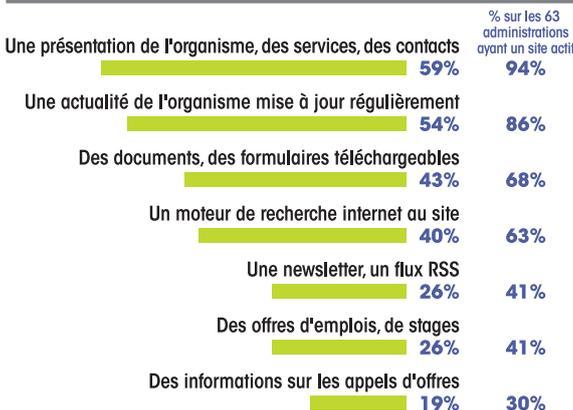
(1) Ancienneté du site pour 63% des organismes concernés :



(Base : 100 administrations)

Parmi les 63 structures disposant d'un site web, les fonctionnalités consistent à présenter la structure, à fournir quelques documents en téléchargement ou quelques informations plus spécifiques (offres d'emploi, appels d'offres).

Les fonctionnalités proposées par les sites web



(Base : 100 administrations interviewées)

Certaines fonctionnalités ont été citées une seule fois, telles que :

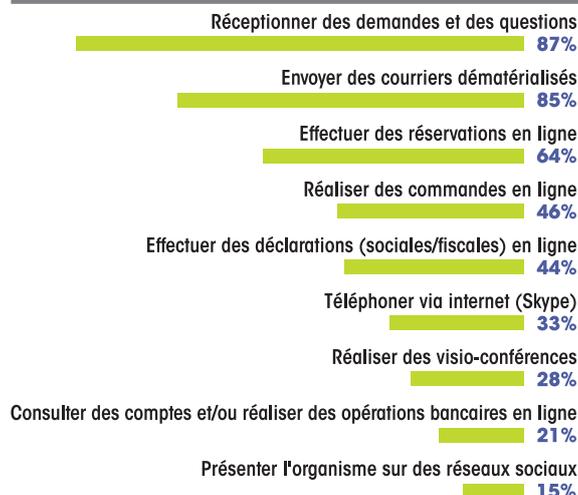
Fonctionnalités citées 1 seule fois (et organisme l'ayant cité)

Forum collaboratif	Centre de documentation Pédagogique de Nouvelle-Calédonie
Dépôt de petites annonces	CMA - Chambre des Métiers et de l'Artisanat
Base documentaire	Congrès de Nouvelle-Calédonie
Téléservices en cours de développement	DTSI - Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie
Accès réservé à certains tiers	Etablissement de Régulation des Prix Agricoles
Accès facilité pour les mal voyants	Mairie de Nouméa
Liens vers d'autres sites	Mairie du Mont-Dore
Possibilité de laisser un message au Maire	Mairie du Mont-Dore
Foire aux Questions	Météorologie de Nouméa

Usages

La réception de demandes et l'envoi de mails est la pratique dominante des agents publics 85 %. Quelques démarches en ligne (réservations, commandes, déclarations) sont réalisées par une bonne moitié des agents. Parmi les usages moins développés, on peut citer l'usage de la téléphonie sur Internet (VoIP), de la visioconférence, ou le recours aux réseaux sociaux (ces derniers sont souvent filtrés par les DSI).

Les usages d'internet par les organismes



(Base : 100 administrations interviewées)

6. Travail et formation à distance

Des pratiques encore timides.

Chiffres clés

41 % des interrogés déclarent des activités de télétravail ; 26 % de formation en ligne.

1 administration sur 2 est concernée par le travail et la formation à distance.

Le télétravail est une pratique fréquente parmi les agents des entités nationales (les déplacements devant être plus fréquents).

Pratique du télétravail	Suivi de formations en ligne
ENSEMBLE : 41%	26%
Entités relevant de compétence territoriale : 44%	33%
Mairies : 23%	15%
Entités relevant de compétence nationale : 50%	28%
Entités relevant de compétence mixte : 63%	13%

(Base : 100 administrations interviewées)

7. Formation aux TIC

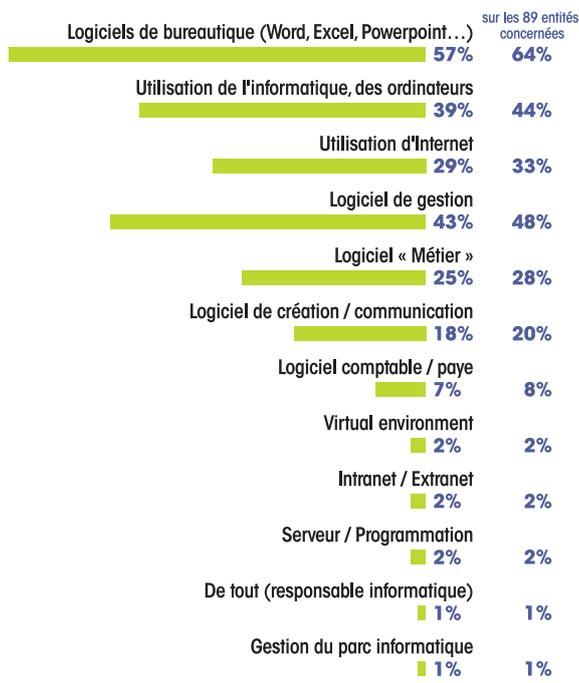
Une solution pour faire monter les compétences locales.

Chiffres clés

9 organismes sur 10 font suivre des formations à leurs agents (en informatique, Internet, logiciel).

Les formations à l'informatique sont les plus suivies afin de bien connaître les outils bureautiques (word, excel, power-point).

Types de formations suivies



Base : 100 administrations interviewées, multichoix

Si **56 %** ont suivi une formation dispensée par un organisme privé, **44 %** ont suivi une formation proposée par l'IFAP (Institut de Formation à l'Administration Publique).

Les formés sont globalement satisfaits de la qualité des formations.

Les différents formateurs intervenus dans les formations à l'informatique

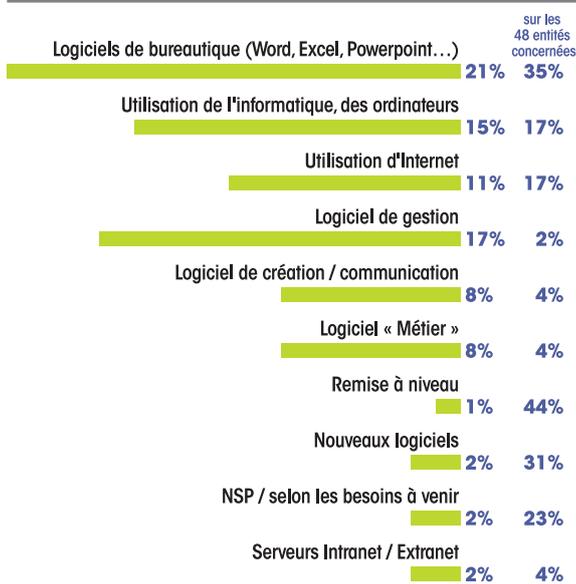
Organisme privé	56 %
Fournisseurs d'ordinateurs et de logiciels	1 %
Institut de Formation à l'Administration Publique	44 %
Formation interne à l'entité	7 %
Une autre administration	3 %
Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI)	11 %
Chambre des Métiers et de l'Artisanat (CMA)	1 %
Université de la Nouvelle-Calédonie	2 %

Base : 100 administrations interviewées.

48 % des administrations envisagent de renouveler ces formations à l'informatique ou d'en mettre en place de nouvelles, essentiellement en bureautique.

À l'inverse, **40 %** des administrations restantes n'ont aucune perspective de formation de leur personnel à ces outils.

Domaines de formation presentis



Base : 100 administrations interviewées, multichoix

8. Éco-responsabilité

Des efforts de sensibilisation qui ne se traduisent pas dans les actes.

L'attitude éco-responsable est désormais un indicateur sensible dans tous les domaines de la vie quotidienne et de la vie professionnelle.

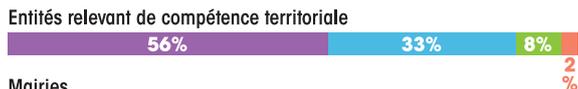
Chiffres clés

Seules **23 %** des administrations tiennent compte de la consommation énergétique des équipements à l'achat. Parmi elles, les mairies semblent les moins sensibilisées à ce sujet.

La majorité des administrations déclare sensibiliser leurs agents à la mise hors tension des appareils, la réduction des impressions papiers ou à l'archivage numérique des documents. Dans le détail, on se rend compte que les attitudes individuelles éco-responsables restent encore très marginales.

Sensibilisation et habitudes de comportement

Habitude d'éteindre ou de mettre les appareils électriques hors tension



Habitude de limiter les impressions papier, d'effectuer des impressions recto/verso



Habitude de scanner les documents pour la sauvegarde et l'archivage



■ Oui, toujours ■ Oui, parfois ■ Non, rarement ou jamais ■ Non concerné

Base : 100 administrations interviewées.

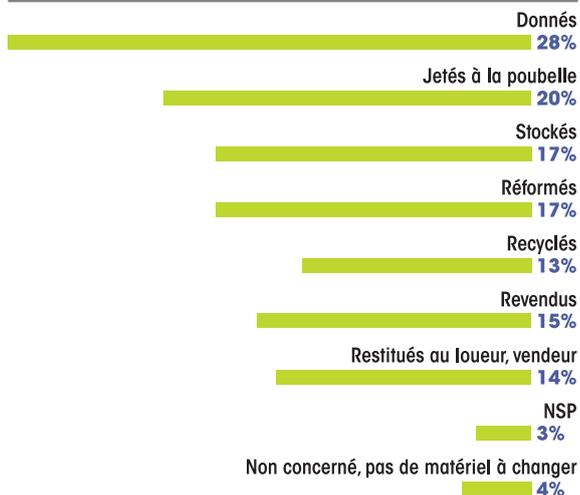
Chiffres clés

Ainsi, 3 entités sur 10 ont une démarche active liée au recyclage.

Lorsque les ordinateurs sont usagés, 20 % sont jetés à la poubelle.

Mais la plus grande partie est soit donnée (28 %), stockée (17 %) réformée (17 %) ou recyclée (13 %).

Les ordinateurs usagés sont...



Base : 100 administrations, multichoix.

1. Les cadres d'intervention des administrations

- ▶ 27 % de l'emploi salarié est représenté dans les 189 administrations déclarées au RIDET.
- ▶ Des cadres de références stratégiques nationaux (ex : France numérique 2020) proposent d'utiliser les outils numériques pour rationaliser les dépenses publiques, simplifier les démarches des usagers et créer de nouveaux types de services.
- ▶ Les compétences des collectivités de Nouvelle-Calédonie sont régies par la Loi organique de 1999. Certaines compétences sont d'ailleurs en cours de transfert entre l'Etat français et les collectivités locales.
- ▶ De nombreux domaines sont concernés par la dématérialisation des services : l'aménagement, l'économie, la santé et les affaires sociales, la culture et le patrimoine, l'éducation, la formation et la R&D, les transports publics, l'environnement et l'écologie, et les administrations, elles-mêmes.
- ▶ La dématérialisation des services publics s'inscrit dans une stratégie globale d'accompagnement des populations à ces nouveaux usages et à l'aménagement des réseaux.

2. La dématérialisation des services se développe à la fois en interne et à l'extérieur des administrations

- ▶ En interne (back-office), la conduite du changement se traduit par :
 - des dispositifs informatisés et collaboratifs,
 - des nouvelles habitudes de travail, des nouveaux métiers
 - de nouvelles dépenses (matériels, formations, sécurisation des données)
 - ▶ À l'extérieur (front-office), l'objectif est d'améliorer la qualité des services rendus aux citoyens, en :
 - optimisant les circuits d'informations (téléphone, Internet, courrier),
 - faisant évoluer les cadres réglementaires,
 - garantissant des services sécurisés notamment pour les transactions et la gestion des identités,
 - en créant de nouveaux services dématérialisés (site web, portail, annuaire, télé-procédures, plateformes, etc.), voire en ouvrant les données publiques (*open data*).
- Les attentes des usagers sont bien réelles pour :
- s'informer des démarches administratives
 - transmettre leurs justificatifs et leurs déclarations.

3. Les sites web publics constituent la première porte d'entrée des administrations

- ▶ Un site web peut avoir plusieurs fonctionnalités, depuis la simple vocation de « vitrine » jusqu'aux échanges transactionnels et interactifs.
- ▶ **158** sites web d'organisations publiques calédoniennes ont été évalués à la lumière de 5 critères : information, téléchargement, personnalisation des données, interactions simples ou personnalisées). La majorité des sites web reste à un stade informatif.

4. Les administrations calédoniennes commencent à mettre en place des services web et numériques

- ▶ Les services proposés par l'Etat s'inscrivent dans la continuité des stratégies métropolitaines.
- ▶ Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie est en train de définir un plan stratégique pour l'économie numérique (PSEN) pour proposer des cadres de références et mettre les actions territoriales en cohérence. Plusieurs services web sont déjà développés par :
 - les structures représentatives : retransmission des séances du Congrès
 - les divisions gouvernementales dans le domaine de la fiscalité, du juridique, des douanes, du travail, de la géomatique ou encore du patrimoine et de la culture.
 - les établissements publics dans le domaine de l'éducation (CDP), de la culture (ADCK), de la statistique (Isee), de la formation (IFAP), de la santé (CAFAT), etc.

À l'échelle des provinces, les stratégies sont en émergence :

- la province sud mise surtout sur le développement des services aux usagers
- la province Nord souhaite plutôt travailler sur l'amélioration de son back-office
- la province des Iles améliore, elle aussi, les services pour ses agents et ses usagers.

Les communes s'investissent progressivement sur la dématérialisation de leurs activités. Fin 2011, **14** communes **sur 33** possédaient un site web, avec des fonctionnalités de « vitrine ».

5. Le parc des ordinateurs et de la téléphonie (fixe et mobile) est bien développé dans les administrations

Profil

- ▶ Sur les **152** entités interviewées, on a distingué les structures territoriales, nationales, mixtes et les mairies.
- ▶ Les grandes administrations sont mieux équipées et connectées que les plus petites.

Équipement (hardware, software)

- ▶ **9/10^e** des administrations ont des téléphones portables.
- ▶ Toutes les grandes administrations ont des ordinateurs fixes ou portables. Cependant, les mairies sont les moins bien équipées puisque **3/10^e** des mairies ont des ordinateurs portables et **54 %** de leurs effectifs sont informatisés.
- ▶ Les nouveaux équipements mobiles, comme les tablettes, ont un taux de pénétration de **8 à 17 %** selon les organisations publiques.
- ▶ La majorité des administrations **78 %** est propriétaire de son parc d'ordinateurs. Les autres sont locataires **22 %**. La maintenance est le plus souvent externalisée surtout pour les petites structures. Les grandes administrations internalisent les tâches dans leur direction des systèmes d'information (DSI). Le renouvellement du parc intervient tous les **4,5 ans**.
- ▶ Les administrations sont fortement consommatrices de logiciels notamment pour la gestion (**89 %** en moyenne), la paye et les ressources humaines **77 %**. Les applications métiers **67 %** ou les logiciels libres **59 %** sont également bien développés.

Connectivité

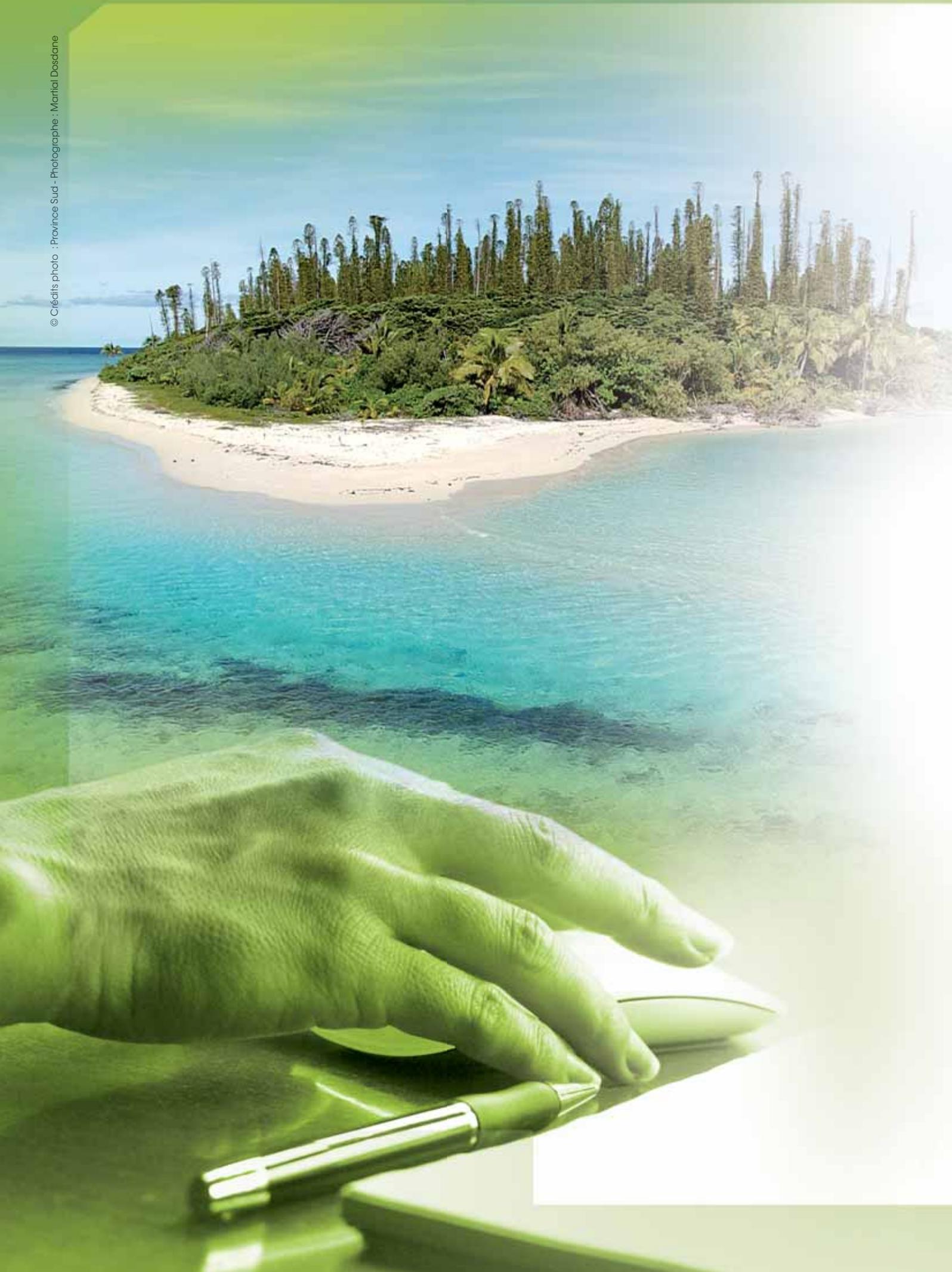
- ▶ Les administrations sont connectées à Internet depuis **7 ans** en moyenne.
- ▶ L'accès en mobilité est peu développé : **16 %** des entités possèdent des clés 3G.
- ▶ **95 %** des agents possèdent une adresse mail.
- ▶ **63 %** des structures ont un site web et **59 %** un intranet.

Pratiques

- ▶ La réception et l'envoi de mails est la pratique dominante **85 %** des agents.
- ▶ **41 %** des entités déclarent des activités de télétravail.
- ▶ **26 %** déclarent des activités de formation en ligne.
- ▶ **9** organismes **sur 10** font suivre des formations à leurs agents.
- ▶ **40 %** des administrations n'ont aucune perspective de formation de leur personnel.

Eco-responsabilité

- ▶ Seules **23 %** des administrations prennent en compte la consommation énergétique des appareils à l'achat. Les agents semblent peu sensibilisés à la réduction des impressions papiers, à l'archivage numérique ou la mise hors tension des appareils.
- ▶ **3/10^e** des entités déclarent avoir une démarche de recyclage par le don **28 %**, la revalorisation **13 %** ou la réforme des matériels **17 %**.
- ▶ **20 %** des appareils sont jetés à la poubelle sans réflexion préalable sur la revalorisation de ces équipements.



Entreprises et secteur multimédia

Méthodologie

■ L'économie du secteur des multimédias en Nouvelle-Calédonie (p 32)

En Nouvelle-Calédonie, aucune étude n'a mesuré l'impact du numérique dans l'économie. Selon l'OCDE, pour prévoir les évolutions technologiques, la « filière numérique » est définie par les biens et les services des branches technologies de l'information et de la communication (TIC) et contenu média.

Pour déterminer cette filière, et pouvoir faire des comparaisons avec d'autres pays, nous retiendrons les entreprises selon la nomenclature NAF v2 définie par le référentiel de l'OCDE adapté chaque année. Et nous avons complété certains codes NAF pour prendre à compte la réalité économique du pays (par exemple les commerces d'électroménagers vendent aussi des téléphones, télévisions voire des ordinateurs...). Des contacts avec les organismes locaux ont permis de vérifier les informations et les chiffres.

■ Les pratiques numériques des professionnels (p 40)

Une étude quantitative téléphonique a été menée par I-Scope en novembre 2011, d'après un questionnaire développé par l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie. Ce questionnaire s'est inspiré de l'expérience des agences numériques du réseau SOURIR (AEC, M@rsouin Synapse Pays de la Loire, ARDESI) et d'organismes reconnus (OCDE, Crédoc).

Un échantillon de 538 entreprises a été stratifié de manière non proportionnelle sur le critère personne physique (25 % de l'échantillon pour 75 % dans le fichier Ridet, du fait d'une forte représentation des patentés) ou morale (75 % de l'échantillon pour 25 % dans le fichier Ridet). Cet échantillon est décomposé en critères de représentativité : secteur d'activité, registre d'enregistrement (commerce ou métiers), nombre de salariés, âge et sexe du dirigeant.

Sans redressement, la précision des résultats est de +/- 8.4 % pour les personnes physiques et de +/- 4.9 % pour les sociétés. Sont présents dans le fichier Ridet, mais exclus de l'échantillon les GIE, GDPL, coopératives, consulats, sociétés civiles immobilières, comités d'entreprises, syndicats et associations.

L'économie du secteur des multimédias en Nouvelle-Calédonie

Premiers éléments pour définir les contours d'une filière multimédia

1. L'économie numérique est une réalité

La révolution numérique est en marche et c'est une des caractéristiques fortes du 21^e siècle.

Les opérateurs de télécommunications, les équipementiers, les fournisseurs d'accès Internet, les distributeurs tout comme les producteurs de contenus et de services multimédias (audiovisuel, cinéma, jeu vidéo) sont désormais des acteurs déterminants d'une économie numérique dont les produits virtuels prennent une importance majeure dans la vie quotidienne et professionnelle.

Les géants de l'Internet et les producteurs de services et de contenus dominent l'économie numérique mondialisée.

Cette chaîne de valeur prend également une dimension régionale et locale avec l'émergence d'acteurs nationaux et d'entrepreneurs innovants, surfant sur la vague de la dématérialisation des activités traditionnelles.

Par définition (wikipédia, 2011), l'économie numérique regroupe plusieurs secteurs d'activités tels que les télécommunications, les solutions logicielles, les services informatiques, l'audiovisuel, la création de services et de contenus en ligne.

Le double mouvement « économie du numérique » et « numérisation de l'économie » influence, prolonge ou menace les modes de production et de consommation traditionnels (AEC mag 24, 2009).

Le Pacifique et la Nouvelle-Calédonie en particulier n'échappent pas à cet engouement. Depuis plusieurs dizaines d'années déjà, de plus en plus d'acteurs économiques apparaissent et le marché commencent progressivement à se structurer.

Pour faire de l'économie numérique un levier de croissance, il est important de former les jeunes générations aux nouveaux métiers et offrir des conditions d'attractivité (infrastructures, services) et de financement (capital-risque, prêts d'honneur, soutien à la R&D et aux transferts de savoir-faire...).

Objectif du dossier

Ce dossier va tenter de faire un premier état des lieux du secteur des multimédias en Nouvelle-Calédonie.

Les grands acteurs calédoniens (télécoms, audiovisuels) restent d'importants piliers de cette nouvelle économie et génèrent autour d'eux tout un écosystème de fournisseurs et de plus petits acteurs (patentés très souvent).

Cette première photographie devrait permettre d'évaluer le nombre de professionnels et d'emplois concernés.

2. Approche statistique

Une évaluation statistique peut être faite pour évaluer les entreprises et les emplois dans les secteurs retenus³.

Ces chiffres doivent être pris comme des grandes tendances à partir desquelles, un travail plus détaillé devra être mené.

3. L'étude de la filière TIC a été conduite à partir de la base de données de l'Institut de la statistique et des études économiques (ISEE) de Nouvelle-Calédonie. La méthodologie mise en œuvre pour la constitution de la base de données d'étude est une sélection de codes NAF (révision 2 - 2008) explicitement TIC basée sur les « Définitions sectorielles fondées sur la classification internationale type (CITI4) », OCDE 2007.

Les entreprises calédoniennes

(Source : ISEE mars 2011)

La Nouvelle-Calédonie a un tissu économique doté de **52 608** professionnels avec un solde positif d'environ 1000 créations d'entreprises par an depuis 5 ans, concentrées principalement sur le Grand Nouméa.

La filière définie précédemment, regroupe **965** professionnels de droit privé, soit **moins de 2 %** de la totalité des entreprises.

Dans ce dossier, six sociétés de droit public, dont l'OPT, situées en Province Sud, ne sont pas comptabilisées dans ces statistiques, sauf mention explicite.

Cette proportion très faible est trompeuse quant à son impact dans la répartition des richesses du pays. En effet, les entreprises sont principalement en Province Sud et pour près de la moitié, ce sont des entreprises individuelles (patentés).

Les entreprises du multimédia se situent majoritairement en Province Sud

Chiffres clés

En mars 2011, sur les **965** professionnels identifiés sur le secteur des multimédias :

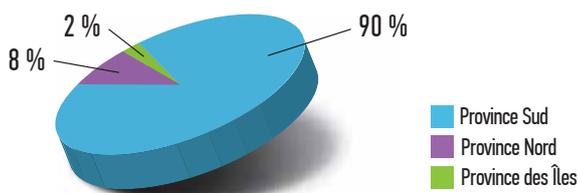
- ▶ **90 % (872)** se situent en Province Sud
- ▶ **8 % (76)** en Province Nord
- ▶ **2 % (17)** en Province des Îles Loyauté

Nombre d'entreprises par Province

Province	31 déc. 2007	31 déc. 2008	31 déc. 2009	31 déc. 2010	31 déc. 2011
Province des Îles	14	16	19	17	17
Province Nord	64	69	74	78	76
Province Sud	709	744	813	846	872
Total général	787	829	906	941	965

(Source : ISEE 2011)

Répartition des entreprises privées de la filière en Nouvelle-Calédonie



(Source : ISEE- Mars 2011)

Sur 5 ans, l'évolution montre une croissance plus forte en Province Sud. Ce qui correspond à la progression de l'ensemble du tissu entrepreneurial.

On note un léger repli dans le Nord malgré le développement de la zone Voh-Koné-Pouembout (VKP), cependant certaines activités dans le Nord sont assurées par des sociétés du sud.

Les professionnels se répartissent à part égale entre sociétés et patentés

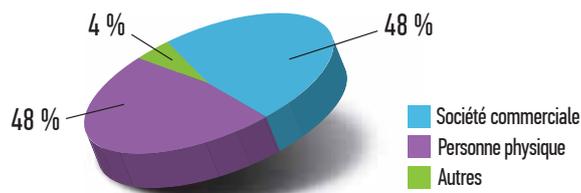
Les entreprises privées se répartissent à part égale, entre :

- ▶ **48 % (463)** des personnes physiques (patentés),
- ▶ **48 % (466)** des sociétés commerciales (SA, SARL, EURL...),
- ▶ **le reste (36)** ayant un autre statut de société.

Chiffres clés

Près de **95 %** des sociétés ont moins de 10 salariés. La large représentation des patentés est une des spécificités du tissu d'entreprises locales.

Statut des entreprises privées en Nouvelle-Calédonie



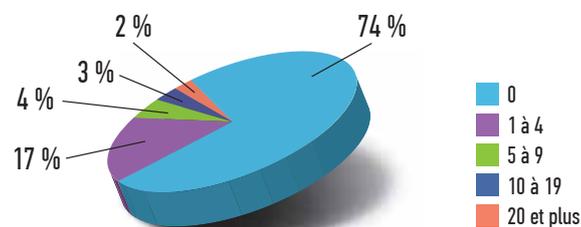
(Source : ISEE- Mars 2011)

Evaluation des emplois directs

Chiffres clés

Le nombre de salariés et patentés de la filière est de **2400** personnes (moyenne calculée en mars 2011), soit moins de **4 %** de l'emploi salarié privé (hors établissements publics).

Part des salariés des entreprises privées de la filière en Nouvelle-Calédonie



(Source : ISEE- Mars 2011)

3. Approche sectorielle

Dans une logique de filière en Nouvelle-Calédonie, on peut représenter cinq grands secteurs et identifier les enseignes présentes dans le domaine des services multimédias et des technologies numériques.

Chiffres clés

5 secteurs d'activités clés :

- ▶ 1. Télécommunications
- ▶ 2. Services supports
- ▶ 3. Concepteurs de contenus
- ▶ 4. Formations et R&D
- ▶ 5. Distribution et recyclage



Les télécommunications

Le cœur d'activité des télécommunications regroupe des opérateurs de réseaux et de services ainsi que leurs sous-traitants.

Les opérateurs de réseaux de télécommunications

L'Office des Postes et Télécommunications (OPT) et l'ensemble de ses sous-traitants (maintenance informatique, formation). En 2010, l'OPT compte un effectif de **881** personnes permanentes et **90** temporaires. Parmi les formations proposées en 2010, des modules de perfectionnement au poste de travail et aux nouvelles technologies (3G) ont été proposées aux agents de l'OPT.

Chiffres clés

L'OPT, en 2010, a acheté des produits et des services à des prestataires extérieurs pour environ **4,9 milliards Cfp.** (Source : OPT)

Le chiffre d'affaire de l'OPT dans le secteur des télécommunications est évalué à **18 milliards Cfp.** Ce secteur contribue à hauteur de **83,6 %** du total du chiffre d'affaire.

Pour la télévision, TDF est l'opérateur de réseau qui transporte le signal audiovisuel de la télévision numérique terrestre pour le compte du groupe France Télévision (Nouvelle-Calédonie 1ère).

Équipementiers, fabricants et réparateurs du matériel électrique et électronique.

Même s'il n'existe aucune activité de fabrication d'équipements de technologies d'information et de communication (TIC), de nombreuses petites enseignes proposent des pièces détachées ou la réparation, notamment pour les ordinateurs et les téléphones mobiles.

Parmi les grandes enseignes, on retrouve une antenne locale d'Alcatel-Lucent qui dépend des bureaux régionaux situés en Australie.

Le câblé, l'Île de Ré, amarré au port de Nouville de Nouméa dépend également du groupement d'Alcatel-Lucent et Louis Dreyfus Armateurs.

Les fournisseurs de services Internet sont nombreux pour un petit marché d'abonnés

On compte **5** fournisseurs d'accès à Internet (FAI) : Lagoon, Can'l, MLS, Nautile, InternetNC, ou encore des opérateurs, tel que Inet, qui proposent un réseau de hot spot wifi sur le territoire.

Les 5 FAI enregistrent un marché de clients professionnels et particuliers de plus de **42 000** abonnés (chiffres OPT, fin 2011). Le premier FAI, filiale de l'OPT (Lagoon-Offratel) représente à lui seul plus de **40 %** des abonnements.

Des solutions informatiques et logicielles qui appellent le « sur-mesure »

Même si de nombreux prestataires **96** proposent de la programmation informatique, peu de sociétés proposent des solutions informatiques « sur mesure ».

Parmi les offreurs de solutions d'équipements ou de logiciels, on retrouve par exemple des antennes locales de grands groupes, tels que Bull et IBM.

Des développements spécifiques sont généralement demandés par les métiers de la paye, des ressources humaines et de la comptabilité, pour le compte de sociétés de tailles moyennes.

Moins de 10 prestataires en Nouvelle-Calédonie assurent l'intégration (paramétrages et développements) de progiciel de gestion intégré.

Progiciels de Gestion Intégré (PGI)

Ils permettent, en un système unique de données, de gérer les processus de production, de gestion commerciale, logistique, ressources humaines, comptabilité, contrôle de gestion, paye. L'acquisition d'un PGI n'est pas encore à la portée de toutes les entreprises.



Cœur d'activité télécoms

- RÉSEAUX ET COMPOSANTS**
 - Opérateurs de réseaux
 - Fabricants d'équipements réseaux filaires, mobiles, terminaux, etc.
 - Réparateurs d'appareils électroniques et électriques
- LOGICIELS, SERVICES INFORMATIQUES**
 - Développements d'applications métiers, interopérabilité des SI
- FOURNISSEURS DE SERVICES**
 - Diffusion des signaux analogiques/numériques (télévision, Internet, radio, téléphonie)

Services supports

- SERVICES TECHNIQUES**
 - Maintenance, sécurité, hébergement, sauvegarde de données (cloud)
- SERVICES CONSEILS**
 - Expertise et consulting

Concepteurs de contenus

- AUDIOVISUEL, PRESSE, RADIO ET WEBMÉDIA**
 - Editeur online, rédaction web, créateurs de contenus informatifs
- CRÉATEURS DE CONTENUS CULTURELS/LOISIRS**
 - Livre numérique, jeux vidéos, musiques, vidéos
- MARKETING ET COMMUNICATION**
 - Créations, hébergement, webdesign, multimédias

Formations et R&D

- FORMATIONS AUX TECHNOLOGIES**
 - Centres de formations scolaires et professionnels,
 - Espaces publics numériques
- RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT**
 - Bourses de recherche, soutiens à l'innovation, transfert de compétences, brevet

Distribution et recyclage

- COMMERCE DE GROS ET DE DÉTAIL**
 - Distributeurs d'équipements (TV, téléphone, ordinateurs, etc.), matériels audio, vidéos, multimédias
- REVALORISATION ET DÉCHETS**
 - Recyclage, revalorisation ou/et revente des métaux, économie solidaire

Services supports

L'hébergement des sites web est opéré par une poignée d'opérateurs.

Les FAI sont localement les principaux hébergeurs de sites web. Les coûts d'hébergement peuvent varier fortement selon la mutualisation de l'espace disque proposé et la virtualisation du serveur.

Chiffres clés

Le nombre de sites web en « .nc » gérés par l'OPT était en mai 2011 de **2783**. (Source : OPT)

Services locaux privés TIC en Nouvelle-Calédonie		Nb d'entreprises
620	Programmation, conseil et autres activités informatiques	
6201Z	Programmation informatique	96
6202A	Conseil en systèmes et logiciels informatiques	37
6202B	Tierce maintenance de systèmes et d'applications informatiques	7
6203Z	Gestion d'installations informatiques	3
6209Z	Autres activités informatiques	29
6311Z	Traitement de données, hébergement et activités connexes	60
6312Z	Portails Internet	2
6391Z	Activités des agences de presse	6
6399Z	Autres services d'information n.c.a.	58
TOTAL		298

Environ 39 sociétés privées gèrent des noms de domaine pour le compte de clients calédoniens.

Hébergement de données

L'ouverture de « data centers » par des sociétés spécialisées nécessite un investissement conséquent pour les clients. Compte tenu des besoins croissants en matière de sauvegarde et de sécurisation de données numériques, ce secteur est voué à s'étendre de plus en plus.

Parmi les data centers récemment ouverts, on peut citer ceux du groupe CIPAC ou de CITUS.

Data center

Un data center, ou centre de traitements de données, est un service disposant de caractéristiques techniques permettant le stockage de données. L'architecture peut varier mais il comprend en général un contrôle de température, de poussière, de prévention contre les incendies, une alimentation d'urgence et redondante, ainsi qu'une sécurité d'accès élevée.

Services d'études et de conseil

Dans le domaine des études et du conseil (organisation, stratégie, qualité...) dédié à l'accompagnement des entreprises et des administrations, environ **une dizaine** de sociétés sont actives.

Ces sociétés sont très souvent de petite taille, entre **1 et 10** salariés. Selon les demandes d'expertises, des consultants extérieurs (France, Australie, Polynésie, etc.) peuvent être amenés à venir en Nouvelle-Calédonie.



Concepteurs de contenus

Les agences marketing et communication agissent sur tous les médias.

On compte une quinzaine d'agences actives en Nouvelle-Calédonie. Elles contribuent à créer des sites (webdesign), à héberger, et à mener des campagnes publicitaires, notamment sur le web...

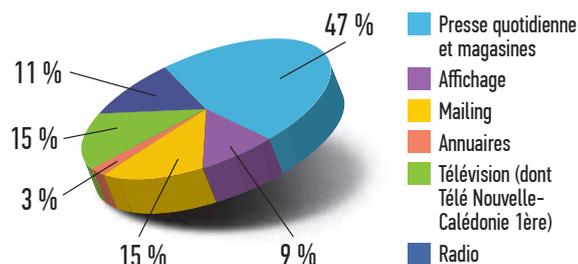
Chiffres clés

Le chiffre d'affaire estimé de la publicité, sur tout support selon les professionnels, est situé en 2010 entre **2,8 et 3 milliards FCFP**. (Source : Commission du CSA, avril 2011).

La télévision et la radio ne représenteraient que le quart de ce montant soit près de **750 millions CFP**.

Globalement, la publicité et la communication représenteraient un marché suffisant pour que se développent de nombreuses agences (près de **2 milliards CFP** de chiffre d'affaire en 2010 selon les estimations des professionnels) et patentés.

Estimation des investissements en publicités



De nombreuses créations multimédias sont produites par les artistes et les acteurs culturels.

Les contenus locaux se caractérisent par des créations musicales, vidéos et infographiques.

La création d'œuvres musicales professionnelles est gérée par la SACENC qui compte **600** auteurs en 2011.

En 2010, avec **530** sociétaires, la SACENC a redistribué **150 millions de francs** de droits d'auteur.

Selon l'avis des professionnels, peu vivent uniquement de leurs créations et prestations. C'est le cas aussi des auteurs, écrivains, acteurs professionnels qui représentent **moins d'une cinquantaine** d'individus.

La création de contenus vidéos est réalisée par des professionnels de l'image. L'association « Hors champs » rassemble par exemple des monteurs, caméramans, réalisateurs, journalistes et producteurs locaux qui représentent environ **une cinquantaine** de personnes.

Les professionnels estiment à environ **200** personnes (maquilleuse, éclairagiste, preneur de son, ...) qui peuvent travailler de manière occasionnelle dans le domaine.

Les créations audiovisuelles restent marginales mais se développent progressivement

Dans l'audiovisuel, 2 grands groupes diffusent des contenus en Nouvelle-Calédonie :

- ▶ un groupe privé, Canal Plus,
- ▶ un groupe public France-Télévision

Les signaux de transmission des chaînes de télévision sont reçus soit par satellite, soit par relais terrestres hertziens, soit par ADSL.

Certains FAI proposent des boîtiers de type « *triple play* », téléphonie, Internet et télévision qui intègrent la TNT.

Depuis 2011, **8 chaînes** de télévision sont accessibles par la TNT. Une seule chaîne (Nouvelle-Calédonie 1ère) est une télévision de programmes locaux.

Chiffres clés

Selon le GIP France Télé-numérique, en novembre 2011, **97 %** des 67 400 foyers sont couverts par la TNT. La couverture cartographique peut être trouvée sur le site tousaunumerique.fr.

La création locale reste marginale compte tenu des coûts de production et l'absence de mécanisme d'aide à la création audiovisuelle du Centre National Cinématographique CNC.

La majorité des contenus locaux est donc cofinancée par des subventions publiques provenant des provinces, du gouvernement et administrations ou sur commande d'entreprises privées.

France-Télévision a une obligation légale d'investir dans la création d'œuvres audiovisuelles et joue donc un rôle de soutien en faveur de la création locale. La régie publicitaire de France Télévision (FTP) est la seule à commercialiser les espaces publicitaires. L'arrivée de deux télévisions locales risque de changer le paysage audiovisuel calédonien dans les années à venir.

Le paysage de la radio en Nouvelle-Calédonie reste stable avec 5 radios

Ces radios sont : RRB, radio Djido, NRJ, Océane FM, Radio Calédonie Première.

Seulement 2 radios émettent en dehors du Grand Nouméa.

Selon le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) en 2010, la durée moyenne des messages publicitaires est de 7 mn par jour pour Radio Calédonie Première.



Formation

Les formations à l'informatique et au web sont prisées par les professionnels.

Généralement, la plupart des sociétés de services ou de commerces spécialisés dans les TIC possède une activité de formation adaptée aux produits commercialisés sur des logiciels métiers.

La part légale, pour les sociétés de plus de 10 employés, consacrée à la formation du personnel est de 0,7 % de la masse salariale. Celle-ci est parfois consacrée aux TIC, en particulier pour la formation aux outils bureautiques.

L'Ecole des Métiers de l'Image (EMI) en province Nord propose deux modules de formations professionnelles continues dans le domaine des arts visuels à destination des demandeurs d'emploi.

Des formations supérieures sont accessibles en Nouvelle-Calédonie

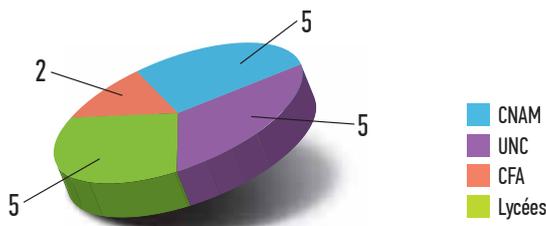
Des formations diplômantes orientées TIC sont délivrées par l'Université de la Nouvelle-Calédonie (UNC), le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), le Centre de Formation des Apprentis (CFA).

Tandis que de nombreuses formations continues plus généralistes sont dispensées par les organismes locaux publics ou privés, pour initier ou approfondir les connaissances.

Par exemple, l'IFAP (Institut de formation des agents publics) propose des formations aux outils bureautiques. Cet organisme public a formé de nombreux instituteurs et professeurs de la province Sud en 2010.

Autre exemple, l'Union nationale des ingénieurs du CNAM propose des formations d'ingénieurs à distance. La deuxième promotion d'élèves calédoniens a été lancée en 2011.

Nombre de formations supérieures TIC par centre de formation en Nouvelle-Calédonie



Chiffres clés

En 2011, **18** formations TIC post-baccalauréat sont dispensées en Nouvelle-Calédonie.

Ces formations TIC préparent à l'utilisation des systèmes d'information métiers (et outils bureautiques), à la modélisation et au traitement des données, aux développements informatiques ou encore à l'administration des réseaux et des parcs informatiques.

Thèmes des 18 formations

Nb Intitulés

7	Système d'information métier (bâtiment, livre, comptabilité, gestion)
4	Modélisation et traitement des données
6	Développement informatique
1	Administration réseaux ou de parc

Distribution et recyclage

Le commerce de matériels et de logiciels est en plein essor.

Chiffres clés

Si on comptabilise les acteurs établis en sociétés (hors patentés), les activités de commerce représentent plus de la moitié (**52 %**) des effectifs de l'échantillon (cf. tableau ci-après) soit près de **25 %** des entreprises identifiées.

Compte tenu de l'étroitesse du marché, les Calédoniens subissent les prix imposés par l'extérieur. Il reste difficile pour les commerçants de bénéficier de tarifs compétitifs même lorsqu'ils achètent des gros volumes.

Les commerces généralistes mais pouvant commercialiser du matériel informatique ou de téléphonie (exemple vente de téléphone dans les librairies) sont inclus dans la sélection.

Des services d'installations (pose du matériel) de maintenance (mise à jour, réparation...) sont généralement proposés avec les produits dans les commerces spécialisés.

Entités distribuant du matériel TIC	Nb
Commerce de gros (commerce interentreprises) d'ordinateurs, d'équipements informatiques périphériques et de logiciels	9
Commerce de gros (commerce interentreprises) de composants et d'équipements électroniques et de télécommunication	11
Commerce de détail d'ordinateurs, d'unités périphériques et de logiciels en magasin spécialisé	39
Commerce de détail de matériels de télécommunication en magasin spécialisé	10
Commerce de détail de matériels audio et vidéo en magasin spécialisé	26
Commerce de détail d'appareils électroménagers en magasin spécialisé	14
Commerce de détail de livres en magasin spécialisé	20
Commerce de détail de journaux et papeterie en magasin spécialisé	7
Commerce de détail d'enregistrements musicaux et vidéo en magasin spécialisé	5
Autres commerces de détail spécialisés divers	103
TOTAL	244

(Source : ISEE 2010)

À souligner le rôle de plus en plus important de la vidéosurveillance puisqu'environ **70** sociétés ont déclaré des systèmes vidéo au JONC (Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie) en plus de certaines administrations et institutions. La déclaration est, en effet, obligatoire dès que l'établissement reçoit du public.

Les importations de matériels multimédias évoluent à la hausse

Chiffres clés

Les importations d'équipements numériques représentent tout de même **16,2** milliards CFP en 2010, soit près de **5,4 %** de l'importation totale.

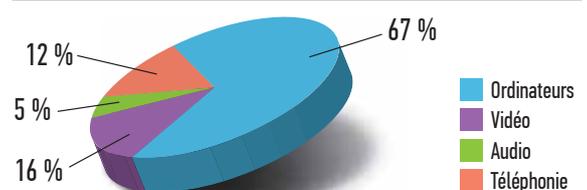
Montant des importations (millions CFP)

Vidéo	2 522,813
Audio	754,752
Téléphonie	2 011,375
Ordinateurs	10 958,905

(Source : ISEE 2010)

En valeur, les ordinateurs représentent la part la plus importante des importations.

Parts des importations TIC en 2010



(Source : ISEE mars 2010)

La gestion des déchets électriques et électroniques n'existe pas

La filière numérique génère des équipements hautement polluant. En fin de vie, ces équipements sont qualifiés de DEEE (Déchet d'équipement électrique et électronique).

Chiffres clés

À l'heure actuelle, une estimation non officielle des acteurs fixe à **1700** tonnes par an le flux de déchets, uniquement pour les équipements informatiques, électroniques et électriques.

Le recyclage des équipements a du mal à s'organiser et les coûts (collecte, tri, pré-valorisation) restent élevés.

Un observatoire des déchets de la Chambre de Commerce et d'Industrie devrait être mis en place en 2012. Il devrait mesurer les volumes de déchets générés par les calédoniens.

Les réglementations, de compétence provinciale en matière de déchet, ne sont pas toutes disponibles ou appliquées.

À l'heure actuelle l'éco-organisme Trecodec se positionne comme un organisateur des filières locales, notamment par des dispositifs d'éco-participation provenant des distributeurs adhérents ou ponctionnés sur les prix des produits achetés. La filière des DEEE fait partie des perspectives d'action de cet éco-organisme.

4. Pour aller plus loin...

L'annuaire « Jeco.nc »

Afin d'évaluer le profil des entreprises multi-média, il est possible d'identifier les structures présentes sur les portails web existants, notamment à travers :

- ▶ le portail www.Jeco.nc développé par la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) depuis 2006 qui référence les sociétés locales en précisant leurs produits et leurs offres de services.
- ▶ L'annuaire www.1012.nc de l'OPT à partir duquel il est possible de trouver les entreprises à partir de différents mots-clés.

Un véritable travail de recensement des structures reste encore à construire, afin d'établir un annuaire des différents acteurs de cette filière.



JECO comptabilisait en 2011 près de **2000** vitrines commerciales.

Dans la rubrique « Média, Internet » on trouve les activités suivantes : créateurs de sites Internet, Cyber-café, FAI, radio, TV, presse, édition.

En juillet 2011 le site affichait une fréquentation moyenne journalière de **751** usagers.

Les pratiques numériques des professionnels

Un équipement et des usages variables selon les secteurs d'activité

Le poids du secteur privé

(Source : www.isee.nc)

Le nombre d'entreprises déclarées à l'Issee est de **52 608**, soit **2/3** de l'emploi salarié.

79 % des entreprises calédoniennes sont unipersonnelles. **96 %** ont moins de 10 salariés. **99,8 %** des entreprises sont donc des PME. Seules 17 entreprises du champ ICS sont classées grandes entreprises. Les **2/3** des professionnels se situent en province Sud.

1. Téléphonie mobile

Le téléphone mobile est un outil indispensable pour les professionnels.

En Nouvelle-Calédonie, le téléphone portable est un équipement bien diffusé au sein des entreprises

Chiffres clés

Globalement, **9** entreprises sur **10** possèdent des téléphones portables et **2** entreprises sur **10** utilisent déjà des smartphones.

Le téléphone portable est bien répandu au sein des sociétés (personnes morales) et également auprès des patentés (personnes physiques) :

89 % des sociétés et **93 %** des patentés disposent d'au moins un téléphone portable.

Alors que les sociétés sont, pour l'heure, mieux équipées en smartphone : **36 %** des sociétés ont au moins un smartphone pour **18 %** des patentés.

Les sociétés les mieux dotées en téléphones portables se situent dans les secteurs du BTP (**94 %** d'équipement) et de l'industrie (**100 %** d'équipement).

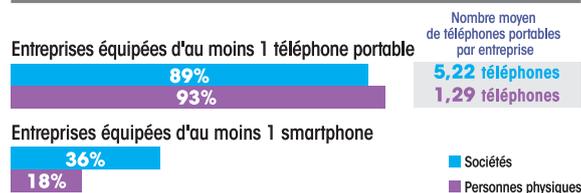
Zoom sur les artisans

Dans l'artisanat, le téléphone mobile est un outil de travail indispensable puisque **9** artisans sur **10** sont équipés. Parmi eux, **2 sur 10** disposent déjà d'un smartphone.

L'âge du dirigeant est un indicateur d'usage puisque **40 %** des moins de 35 ans et **48 %** des moins de 44 ans possèdent un smartphone. À l'autre extrémité, les patentés âgés de plus de 55 ans (**75 %** d'équipement) sont souvent ceux qui n'ont pas de téléphone portable.

Les hommes sont également mieux connectés que les femmes puisque **90 %** d'entre eux ont un mobile (pour **84 %** des femmes) dont **39 %** ont un smartphone (pour **28 %** des femmes).

L'équipement des entreprises en téléphone portable



Base : 402 sociétés interviewées et 136 personnes physiques interviewées.

2. Ordinateur

L'informatisation gagne les entreprises, même en mobilité.

L'ordinateur est bien généralisé dans les entreprises calédoniennes

Chiffres clés

95 % des sociétés et **77 %** des patentés ont un équipement informatique : ordinateur fixe (**90 %** et **70 %**) ou mobile (**68 %** et **54 %**), PDA/tablette (**16 %** et **13 %**).

Plus de **7** entreprises sur **10** possèdent même plusieurs appareils portables. À titre d'exemple, **85 %** des artisans sont équipés d'au moins un ordinateur fixe ou portable.

L'équipement des entreprises en ordinateurs

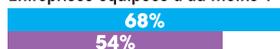
Entreprises équipées d'au moins 1 ordinateur



Nombre moyen d'ordinateurs par entreprise

11,33 ordinateurs
1,66 ordinateurs

Entreprises équipées d'au moins 1 ordinateur portable



3,88 ordi. portables
0,74 ordi. portable

Entreprises équipées en PDA ou tablettes



Usage professionnel de l'ordinateur domestique (pour les dirigeants non équipés sur le lieu de travail)



■ Sociétés
■ Personnes physiques

Base : 402 sociétés interviewées et 136 personnes physiques interviewées.

L'introduction des équipements mobiles est un indicateur d'évolution des pratiques

Ainsi, fin 2011, les PDA ou tablettes sont présents dans **16 %** des sociétés et parmi **13 %** des patentés du territoire. Parmi ces usagers avant-gardistes, **16 %** sont inscrits au registre du commerce et **11 %** au registre des métiers.

Pour **3 %** des dirigeants de société et **7 %** des patentés, ils utilisent leur ordinateur domestique à des fins professionnelles.

Certains professionnels ne sont pas informatisés

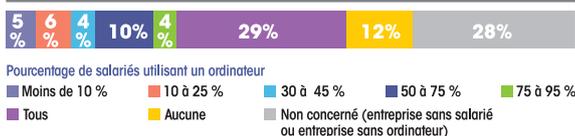
Sur les 402 entreprises sondées, **5 %** des sociétés et **23 %** des patentés n'ont pas d'ordinateur. Ce non-équipement s'explique par la petite taille des structures (TPE, de 0 à 5 salariés), l'ancienneté des dirigeants (plus de 45-55 ans) et par le secteur d'activité. Les taux d'équipement les plus bas se retrouvent dans les secteurs commerçants, agricoles et les services mixtes.

L'utilisation de l'ordinateur par les professionnels est loin d'être généralisée

Dans **un tiers** des entreprises, tous les salariés utilisent l'ordinateur. Mais dans les deux tiers restants, les usages sont plus diversifiés puisqu'en moyenne **59 %** des salariés et **9 %** des patentés déclarent utiliser l'ordinateur dans le cadre de leur activité professionnelle. Le nombre de salariés est donc un facteur déterminant dans l'usage ou non de l'ordinateur.

On retrouve des taux plus élevés dans les sociétés inscrites au registre du commerce (**63 %**) qu'à celui des métiers (**23 %**).

Proportion de salariés utilisant un ordinateur



Base : 402 sociétés interviewées.

Parmi les secteurs les mieux informatisés, on trouve la finance, l'immobilier et l'industrie

Le taux d'équipement par salarié en ordinateur dépend également du secteur d'activité. Le secteur primaire (agriculture, élevage) reste le moins bien équipé, bien que **83 %** des sociétés sondées et **59 %** des patentés déclarent tout de même posséder un ordinateur.

Zoom sur la construction et le BTP

99 % des sociétés et **83 %** des patentés du BTP sont équipés en ordinateur fixe ou portable.

Les équipements mobiles restent prédominants puisque **70 %** des patentés ont un ordinateur portable, **42 %** ont un smartphone, et **22 %** ont un PDA ou une tablette (au dessus de la moyenne de l'échantillon qui est de **16 %**).

3. Logiciels

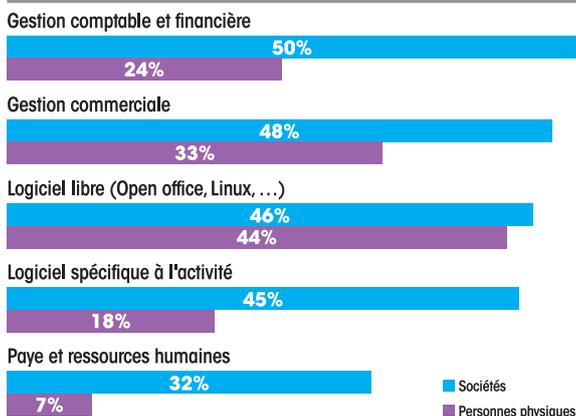
Les applications logicielles sont plutôt bien développées dans le monde professionnel.

Les logiciels professionnels sont d'usage courant parmi les professionnels calédoniens

Chiffres clés

87 % des sociétés et **68 %** des patentés utilisent des logiciels professionnels pour réaliser leur gestion comptable/financière ou commerciale, leurs ressources humaines ou leur paye.

Équipement des entreprises en logiciels



87 % des sociétés et **61 %** des patentés inscrits au registre du commerce, auxquels s'ajoutent les **86 %** des sociétés et **71 %** des patentés du registre des métiers déclarent utiliser des logiciels métiers.

Zoom sur l'éducation, santé, social

Au total, **97 %** des sociétés de ce domaine possèdent des logiciels : **22 %** pour la comptabilité et la finance, **un tiers** pour la gestion commerciale.

Parmi les tendances fortes, **plus de la moitié (53 %)** utilisent des logiciels libres et **78 %** déclarent utiliser des logiciels métiers très spécifiques.

Les applications comptables, financières et commerciales concernent près de la moitié des usages professionnels

Les logiciels de gestion commerciales sont davantage utilisés par les patentés **33 %** que les applications comptables et financières **24 %**. Côté sociétés, la moitié d'entre elles déclarent utiliser ces deux types d'applications, en proportion à peu près égale (**48 à 50 %** des déclarants). Les logiciels de paye et de ressources humaines sont forcément plus utilisés dans les grandes structures (**32 %** des sociétés) que dans les petites (**7 %** des patentés).

Les logiciels libres représentent une part significative des usages

Près de la moitié des professionnels dispose de logiciels libres (**46 %** des entreprises, **44 %** des patentés) pour réaliser ces tâches, notamment dans les secteurs des services aux entreprises, l'éducation/santé/social. Les praticiens du libre sont plutôt des hommes jeunes (**53 %** ont moins de 44 ans). Parmi eux, **46 %** sont inscrits au registre du commerce et **40 %** au registre des métiers.

Parmi les non-usagers du libre, on compte **8 %** des sociétés et **10 %** des patentés.

Les logiciels « sur-mesure » se retrouvent dans les sociétés

Les logiciels spécifiques sont davantage développés dans les sociétés **45 %** que chez les patentés **18 %**.

Certaines activités telles que la finance, l'immobilier, l'éducation/santé/social souhaitent répondre à leurs besoins particuliers par des logiciels « sur-mesure », qui seront aussi plus coûteux (à l'achat et en formation des praticiens).

Les activités de services et les grandes entreprises sont les plus consommatrices de logiciels métiers

Les entreprises des secteurs de l'éducation/santé/social, des services aux entreprises sont les mieux équipées (entre **95 %** et **97 %** des répondants) que la finance, l'immobilier, ou les services mixtes (**79 %** des répondants).

La taille de l'entreprise est déterminante puisque les pratiques logicielles (RH, paye) augmentent en fonction du nombre de salariés. Ainsi, toutes les entreprises de plus de 50 salariés utilisent des logiciels métiers.

L'âge du dirigeant est également révélateur, surtout chez les patentés. En effet, seulement **39 %** des patentés de plus de 55 ans ont recours à des applications métiers. Cette tendance est à mettre en lien avec le faible taux d'équipement informatique de cette classe d'âge.

4. Gestion du parc

Des gestions multiples en fonction de la propriété/location, du renouvellement, de la sécurité et de la maintenance.

Les professionnels privilégient l'acquisition plutôt que la location informatique

9 entreprises sur **10** sont propriétaires de leurs ordinateurs.

Seulement **8 %** des sociétés et **2 %** des personnes physiques ont des ordinateurs en location, mode souvent préféré dans les entreprises de taille moyenne (**15 %** des PME de 5 à 50 salariés).

Un renouvellement informatique systématique

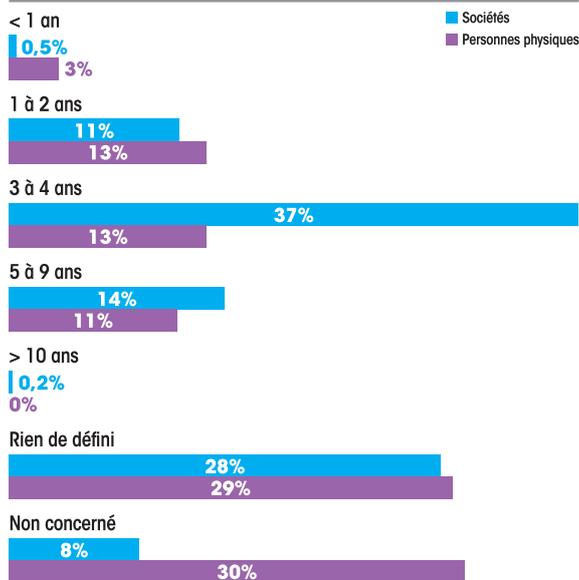
Le rythme de renouvellement des équipements informatiques est assez rapide pour des raisons de maintenance et de performance.

Chiffres clés

En Nouvelle-Calédonie les sociétés renouvellent leurs ordinateurs en moyenne tous les **4** ans, et les patentés tous les **3,5** ans.

Il est important de noter que près d'**1** entreprise sur **3** n'a pas de politique de renouvellement définie, ce qui peut induire, en plus des impacts environnementaux (énergie, déchets), des risques de sécurité et de continuité informatique. La part, non négligeable des avis « non-concernés » renforce la tendance d'un manque de sensibilisation.

Le rythme de renouvellement des ordinateurs



Base : 402 sociétés et 136 personnes physiques interviewées.

La sécurisation des systèmes informatiques est bien prise en compte par les professionnels

9 sociétés sur 10 et 6 patentés sur 10 ont mis en place un système de sécurité pour protéger leur matériel. Ainsi, 78 % des entreprises 33 % des patentés déclarent avoir un logiciel de protection informatique. Le monde de la finance est le plus concerné par la sécurité informatique, suivi des services aux entreprises et de l'immobilier.

19 % des sociétés et 4 % des patentés font appel à un prestataire extérieur pour l'hébergement et la sauvegarde des données.

La taille des structures est également déterminante puisque 100 % des sociétés de plus de 50 salariés possèdent des dispositifs de sécurité. À l'inverse, 61 % des structures sans salarié n'ont aucune solution sécuritaire.

La maintenance informatique

Concernant la maintenance, 1 entreprise sur 2 fait appel à un prestataire pour assurer le suivi de son matériel. Cette externalisation augmente avec le nombre de salariés.

À partir de 50 salariés, les directions des systèmes d'information (DSI) assurent l'ensemble des opérations (75 %) en interne ou avec des solutions mixtes.

Chiffres clés

À noter, tout de même que 30 % des patentés et 8 % des sociétés se disent « non-concernés » par la maintenance de leur matériel.

5. Internet

Le web est un nouvel outil de travail pour les salariés et pour la performance de l'entreprise.

Internet est plus accessible pour les grandes sociétés que pour les travailleurs indépendants

9 sociétés sur 10 (soit 88 %) sont connectées à Internet alors que seulement la moitié des patentés (soit 54 %) se déclare connectée à la toile.

37 % des sociétés ont accès à un réseau local (LAN). 22 % ont recours à un réseau distant, de type extranet ou réseau privé (*virtual private network*, VPN).

Chiffres clés

L'accès en mobilité est encore timide, même si 6 % des sociétés déclarent utiliser par exemple une clé 3G (dont l'offre a été lancée commercialement à mi-année 2011).

7 sociétés sur 10 et 3 patentés sur 10 sont abonnés à l'ADSL (supérieur ou égal à 512 kbits) même si une petite proportion (13 % des sociétés et 19 % des patentés) utilisent toujours une connexion à bas débit (inférieur à 300 Kbits). À noter qu'1 % des entreprises déclarent utiliser une connexion en fibre optique et 2 % une ligne spécialisée (LS) ou louée.

L'accès à Internet est encore une fois lié à la masse salariale puisque 100 % des sociétés de plus de 50 salariés et 84 % des sociétés de 1 à 4 salariés ont un accès Internet.

Les secteurs d'activités tertiaires, la finance/immobilier et les services aux entreprises, sont les plus connectés 97 et 98 %. Pour les patentés de l'éducation/santé/social, 80 % ont accès au web. Parmi les artisans, 67 % des répondants déclarent accéder à Internet.

Le lieu de travail favorise la connexion et l'usage d'Internet

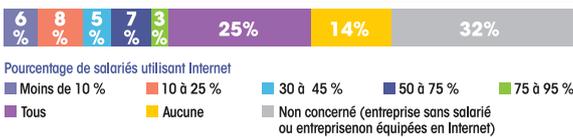
En moyenne, 65 % des salariés déclarent se connecter à Internet.

Chiffres clés

Le lieu de travail est aujourd'hui le lieu privilégié d'accès au web dans 54 % des sociétés.

Si dans 25 % des cas, tous les salariés utilisent le web ; à l'inverse, un bon tiers (32 %) ne se sent pas concerné par l'usage du web, faute d'équipement ou d'abonnement. 14 % des entreprises confirment n'avoir aucun salarié connecté à Internet dans le cadre de leur activité professionnelle.

Proportion de salariés utilisant Internet en entreprise



Base : 402 sociétés interviewées.

La boîte mail est bien développée dans les sociétés mais moins chez les patentés

Parmi les entreprises connectées, **79 %** des sociétés et **41 %** des patentés ont une adresse mail liée à leur activité. Un tiers des structures, en majorité issues des secteurs tertiaires, ont ensuite créé des adresses mails professionnelles pour leurs salariés.

Une visibilité web relativement faible des entreprises calédoniennes

Quant à la visibilité des entreprises sur le web, **1/3** des sociétés et seulement **1/10** des patentés ont développé un site web professionnel.

Chiffres clés

L'ancienneté des sites web est, en moyenne, comprise entre **2** et **4** ans. Pour les patentés, les sites web sont plus jeunes puisque **41 %** d'entre eux ont maximum un an d'existence.

Ancienneté du site pour les sociétés



Ancienneté du site pour les patentés



Ces sites sont à **97 %** des sites vitrines, peu interactifs. Parmi les fonctionnalités proposées, on trouve la présentation de l'entreprise et le catalogue des offres. La possibilité de faire des commandes et des réservations en ligne restent des pratiques marginales. Le paiement en ligne est également très peu développé.

Zoom sur les web-communicants

Plus de la moitié des sociétés de la finance-immobilier, de l'industrie et des services aux entreprises ont un site web.

Un tiers d'entre eux utilisent le web pour leur communication et leur publicité.

Près de **15 %** d'entre eux auraient également une stratégie virale par les réseaux sociaux.

Les fonctionnalités des sites web

Présentation de l'entreprise



Catalogue des offres de produits et services



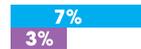
Moteur de recherche interne au site



Possibilité de faire des commandes/réservations en ligne



Abonnement à une newsletter, flux RSS



Offres d'emplois, de stages



Suivi des commandes (factures, gestion des stocks)



Accès à un SAV, FAQ



Paiement en ligne (sécurisé ou non)



Autres fonctionnalités



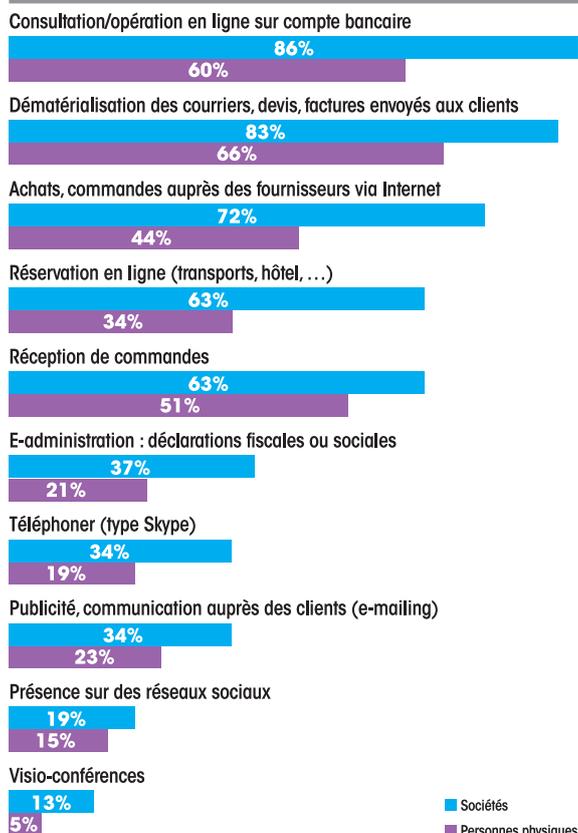
■ Sociétés
■ Personnes physiques

L'existence d'un site web pour une société dépend de sa taille puisque **80 %** des sociétés de plus de 50 salariés ont un site Internet, et **29 %** pour celles de 1 à 4 salariés.

Entre **45** et **69 %** des sociétés des secteurs de la finance/immobilier, de l'industrie et du service aux entreprises ont un site web. Leur visibilité est bien plus forte que pour les secteurs de l'éducation/santé/social **13 %** ou de l'agriculture **25 %**.

Les professionnels utilisent Internet principalement pour effectuer leurs opérations bancaires et envoyer des messages à leurs clients ou fournisseurs

Les usages d'Internet pour les entreprises



Base : 350 sociétés et 73 personnes physiques connectées.

Les services bancaires en ligne sont fortement utilisés par les entreprises **86 %** et dans une moindre mesure par les patentés **60 %**.

Les sociétés utilisent beaucoup Internet dans leurs échanges commerciaux : devis, factures, achats, commandes.

La dématérialisation des factures et devis est très répandue au sein des PME **91 %**, notamment dans les secteurs du bâtiment **90 %** et des services aux entreprises **89 %**, tandis que les TPE **79 %**, les commerces et les cafés-hôtel-restaurants **77 %** l'utilisent un peu moins.

Les réservations en ligne sont pratiquées par **67 %** des entreprises sondées, surtout lorsque leur dirigeant est jeune et qu'elles ont plus de 5 salariés.

La réception des commandes par Internet est d'autant plus fréquente que la société est grande, surtout pour les PME : **72 %** des sociétés de 5 à 9 salariés l'utilisent et **69 %** des sociétés de 10 à 49 salariés. Cette pratique est plus développée par les sociétés dirigées par un homme **67 %** que par une femme **48 %**.

Zoom sur les agriculteurs, éleveurs (patentés)

- 14 %** ont un site web.
- 75 %** pratiquent la banque en ligne.
- 50 %** dématérialisent leur devis et facture.
- 63 %** font des achats en ligne.
- 25 %** reçoivent des commandes par Internet.

Un tiers des entreprises font des déclarations sociales ou fiscales en ligne. Cette pratique augmente avec le nombre de salariés : **59 %** des PME de 10 à 49 salariés. Elle est plus fréquente dans le bâtiment **49 %** et l'industrie **45 %**.

La téléphonie en ligne est davantage utilisée quand le dirigeant est un homme **37 %** de moins de 34 ans, et lorsque la société est dans le secteur de l'industrie **44 %** et des services aux entreprises **38 %**.

Seulement un tiers utilise Internet pour faire de la communication et de la publicité (site web, mailing). Cette tendance baisse avec l'âge du dirigeant (**30 %** des entreprises ayant un dirigeant de 55 ans et plus). Elle est également peu pratiquée au sein des entreprises de moins de 5 salariés **32 %** et par les patentés **23 %** et les artisans **20 %**.

19 % des entreprises et **15 %** des patentés déclarent être présents sur les réseaux sociaux. Même si cette tendance reste marginale, et certainement peu représentative, elle concerne surtout les secteurs du commerce et des services mixtes.

Autre usage marginal, celui de la visioconférence qui est utilisé par **13 %** des entreprises et **5 %** des patentés. Les grandes entreprises (plus de 50 salariés), dirigées par un homme de moins de 34 ans, dans le domaine des services aux entreprises, semblent être leaders sur cette pratique.

6. Travail et formation à distance

Les nouvelles formes de travail et de formation sont encore peu développées.

Chiffres clés

Le télétravail est encore peu répandu pour seulement **34 %** des sociétés et **16 %** des patentés.

Il semble être réservé au dirigeant de l'entreprise **32 %** plutôt qu'aux salariés (**12 %**). Il augmente avec le nombre de salariés. Il est davantage utilisé par une bonne moitié des dirigeants (**52 %**) des sociétés de services aux entreprises.

Chiffres clés

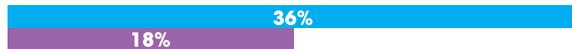
La formation à distance est globalement proposée par **1** entreprise **sur 10**, pour les dirigeants ou pour les salariés.

14 % des sociétés et **9 %** des patentés connectés ont déjà suivi une formation en ligne, surtout si l'entreprise est grande (plus de 50 salariés) et dans le secteur des services aux entreprises.

40 % des sociétés et **24 %** des patentés ont déjà reçu des formations à l'informatique, dispensées soit aux dirigeants, soit aux salariés. Ces formations sont plus répandues dans les sociétés à fort effectif, et dans les secteurs de la finance/immobilier et des services aux entreprises.

Répartition des personnes formées à l'informatique

Dans les sociétés



Chez les patentés

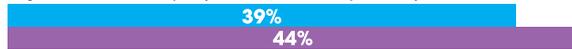


Chiffres clés

4 formations **sur 10** concernent l'informatique et la bureautique. Un tiers des apprentissages traite des logiciels métiers. Les pratiques web représentent seulement **12 %** des formations.

Types de formations suivies

Logiciels de bureautique (Word, Excel, Powerpoint, ...)



Utilisation de l'informatique, des ordinateurs



Utilisation d'Internet



Logiciel de gestion ou commercial



Logiciels « métiers »



Logiciels de création / communication



Logiciel de comptabilité / paye



Site web



Intranet / Extranet



Autres



Base : 161 sociétés et 32 personnes physique concernées.

Les sociétés font plutôt appel à des organismes privés de formation tandis que les patentés se tournent plus vers les organismes publics : chambres consulaires, GRETA, CNAM, Université, IFAP, etc. Ces formations sont en général bien appréciées par les répondants.

Satisfaction globale des formations suivies

Sociétés



Personnes physiques



Les perspectives de formation à l'informatique sont également très significatives puisque **24 %** des sociétés et **34 %** des patentés ont d'ores et déjà prévu de suivre des formations à l'informatique, à la bureautique et au web.

D'autre part, **45 %** des sociétés et **48 %** des personnes physiques **ont l'intention de développer l'usage de l'informatique essentiellement à des fins de communication** (**41 %** des sociétés, **38 %** des patentés) et commerciales (**39 %** des sociétés, **51 %** des patentés).

7. Éco-responsabilité

La consommation énergétique et les déchets informatiques sont encore trop peu pris en compte.

La sensibilisation aux gestes écologiques concerne aussi l'informatique et les multimédias

78 % des dirigeants, déclarent qu'ils **sensibilisent leurs salariés à la réduction de l'impression papier et la mise hors tension quotidienne** des appareils informatiques. La moitié des patentés disent avoir la même sensibilité.

Un tiers des sociétés et des patentés affirme ne pas adopter d'attitudes éco-responsables sur la consommation de papier, l'énergie ou la sauvegarde numérique des documents.

L'archivage numérique n'est pas pratiqué par **34 %** des sociétés et **42 %** des personnes physiques.

23 % des sociétés et **29 %** des patentés déclarent prendre en compte la consommation énergétique des appareils lors d'un achat de matériel informatique.

Sensibilisation et habitudes de comportement

Habitude d'éteindre ou de mettre les appareils informatiques hors tension

Sociétés



Personnes physiques



Habitude de limiter les impressions papier, d'effectuer des impressions recto/verso

Sociétés



Personnes physiques



Habitude de scanner les documents pour la sauvegarde et l'archivage

Sociétés



Personnes physiques



■ Oui, toujours ■ Oui, parfois ■ Non, rarement ou jamais ■ Non concerné

Base : 382 sociétés et 105 personnes physiques équipées.

L'avenir des matériels en fin de vie

Seulement **7 %** des entreprises ont une démarche active dans le recyclage de leur matériel informatique.

Chiffres clés

20 % des entreprises ont un comportement anti-écologique puisque **21 %** des sociétés et **14 %** des patentés jettent à la poubelle leurs ordinateurs usagés.

Les ordinateurs usagés sont...

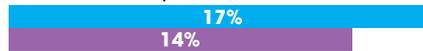
Donnés



Jetés à la poubelle



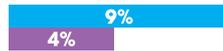
Stockés dans l'entreprise



Stockés à la maison



Rendus au fournisseur



Revendus



Recyclés



Les pièces sont récupérées pour le bricolage



Cotisation EMC



Mis en réparation



Non concernés, pas de matériel à changer



■ Sociétés ■ Personnes physiques

Base : 402 sociétés et 136 personnes physiques, multichoix.

1. La révolution numérique est en marche

Le Pacifique et la Nouvelle-Calédonie n'échappent pas au double mouvement de l'économie numérique et de la dématérialisation de l'économie. Sur **52 608** professionnels, un échantillon de **965** soit **1,8 %** entreprises a été identifié.

- ▶ La majorité **90 %** se situe en province Sud, contre **8 %** en province Nord et **2 %** dans les Iles.
- ▶ Ces professionnels se répartissent à part égale entre **48 %** de patentés et **48 %** de sociétés.
- ▶ **95 %** de l'échantillon a moins de 10 salariés
- ▶ **2400** personnes (moins de 4 % de l'emploi salarié) travaillent dans l'un des secteurs de l'économie numérique et des multimédias.

2. Une économie numérique déclinée en 5 secteurs

1. Le secteur des télécommunications se caractérise d'abord par l'opérateur territorial (OPT) et ses sous-traitants. En 2010, l'OPT a employé **971** personnes permanentes et temporaires et a acheté **4,9 milliards cfp** de prestations extérieures. Parmi les autres opérateurs de réseaux ou les équipementiers, on retrouve par exemple TDF, Alcatel-Lucent, Louis Dreyfus armateurs, etc. Les **cinq FAI** (Lagoon, Can'l, MLS, Nautile, InternetNC) se partagent le marché des **42 000** abonnés calédoniens. De nombreux petits prestataires proposent des solutions informatiques. Une poignée de grands groupes, tels que Bull et IBM ont des antennes locales à Nouméa. Une dizaine de prestataires développent des logiciels de gestion intégré (PGI).

2. Les services supports sont présentés à travers des activités d'hébergement de sites web (opérés par les FAI, par exemple) et de données sécurisées (proposées par des data centers, tels que Citius ou Cipac). On trouve également une dizaine de cabinets de conseils, de petite taille (1 à 10 salariés).

3. Les concepteurs de contenus dépendent d'abord de grands acteurs audiovisuels (France télévision, Canal+), des 5 radios et des projets cinématographiques. On trouve une quinzaine d'agences marketing et de communication, les fournisseurs d'espace publicitaire, dont le marché atteint **2 milliards cfp** en 2010. Les petits créateurs produisent également dans les secteurs de la musique (600 auteurs), du livre (50 auteurs), de l'audiovisuel (200 personnes) et du cinéma.

4. Des formations aux pratiques numériques sont disponibles pour des populations jeunes ou professionnelles par différents organismes publics (UNC, IFAP, CNAM) ou privés. L'École des Métiers de l'Image de la province Nord propose des formations aux arts visuels.

5. La distribution regroupe toutes les grandes et petites enseignes, spécialisées ou généralistes qui commercialisent du matériel multimédia, soit **52 %** de l'échantillon des entreprises. En 2010, **16,2 milliards** d'importations de matériels (vidéos, audios, téléphones, ordinateurs) ont été enregistrés. **La gestion des déchets (DEEE)** n'existe pas encore malgré l'évaluation non officielle de 1700 tonnes de déchets par an.

3. Des entreprises calédoniennes qui dématérialisent leurs activités

1. Profils des entreprises

- ▶ Trois secteurs d'activités à dominante tertiaire (finances/immobilier, éducation/santé/social, services aux entreprises) ont un taux d'informatisation et des pratiques numériques assez développés. Les secteurs de l'agriculture/élevage/pêche, du commerce, de la construction et de l'industrie concernent des professions plus manuelles et mobiles. Leur niveau d'informatisation et de pratiques numériques, même si elles sont moins développées, s'orientent vers des usages plus nomades.
- ▶ Les grandes entreprises ont davantage de moyens et de besoins informatiques. Ce qui explique que les pratiques y soient plus développées que dans les petites structures (TPE, patentés).
- ▶ Les dirigeants jeunes (les hommes plus que les femmes) sont davantage moteurs dans l'appropriation des outils numériques et la diversité des pratiques, notamment innovantes.

2. Equipement (hardware, software)

- ▶ Les entreprises sont plutôt bien équipées puisque **95 %** des sociétés, **77 %** des patentés ont un ordinateur fixe. À peine **2 sociétés sur 10** possèdent une tablette. **5 %** des sociétés et **25 %** des patentés n'ont pas d'ordinateurs.
- ▶ Le téléphone portable est plus utilisé par les patentés **93 %** que par les sociétés **89 %**. Cependant, les smartphones ont un plus fort taux de pénétration dans les entreprises **36 %** que chez les patentés **18 %**.
- ▶ La moitié des sociétés et un quart des patentés possèdent des logiciels de gestion comptable et commerciale. Les logiciels métiers et RH-paye sont davantage utilisés dans les grandes entreprises. **4 entités sur 10** utilisent des logiciels libres.
- ▶ **9 entreprises sur 10** sont propriétaires de leur parc informatique. Les autres sont locataires. Le renouvellement des ordinateurs se fait en moyenne tous les **3 à 4 ans**.
- ▶ Les sociétés **78 %** sont plus nombreuses que les patentés **33 %** à posséder un logiciel de protection informatique. **30 %** des patentés et **8 %** des sociétés se disent même « non-concernés » par la maintenance et les risques informatiques.

3. Connectivité

- ▶ **88 %** des sociétés et **54 %** des patentés sont connectés à Internet.
- ▶ L'accès à Internet en mobilité est encore timide : **6 %** des sociétés déclarent utiliser une clé 3G.
- ▶ Le lieu de travail reste le lieu d'accès privilégié au web dans **54 %** des sociétés.
- ▶ **79 %** des salariés et **41 %** des patentés ont une adresse mail propre à leurs activités professionnelles.
- ▶ **Un tiers** des sociétés et **1/10^e** des patentés ont un site web. Les sites web existent en moyenne depuis 2 à 4 ans. **41 %** ont moins d'un an d'existence. Ce sont surtout des sites vitrines.

4. Les professionnels ont recours aux services en ligne

- ▶ La banque en ligne est bien utilisée par les professionnels (**86 %** des sociétés, **60 %** des patentés).
- ▶ Les achats, réservations ou commandes en ligne sont globalement pratiqués par plus de la moitié des professionnels. Les déclarations en ligne restent encore en dessous de la moyenne des usages.
- ▶ Les démarches administratives en ligne sont encore marginales pour **4 sociétés sur 10** et **2 patentés sur 10**.
- ▶ La téléphonie sur IP, la visioconférence, la communication par Internet et les réseaux sociaux restent des usages très marginaux pour près d'un tiers, voire moins de **20 %**, des professionnels.
- ▶ Le télétravail est plutôt une pratique nouvelle pour **34 %** des salariés et **16 %** des patentés.
- ▶ La formation à distance se développe dans une petite partie des entreprises **1/10^e**.
- ▶ La formation à l'informatique, à la bureautique et au web font partie des perspectives d'un quart des entreprises interrogées.

5. L'éco-responsabilité reste marginale dans le monde professionnel

- ▶ **7 %** des entreprises déclarent avoir une démarche de recyclage. Même si les dirigeants se disent sensibilisés à la gestion écologique et énergétique de leur parc informatique, les attitudes éco-responsables ne sont pas assez développées.
- ▶ **20 %** des entreprises ont même des attitudes anti-écologiques puisque **21 %** des sociétés et **14 %** des patentés jettent leur matériel à la poubelle.



© Credits photo - Province of - Photographic - Marital Dosdane



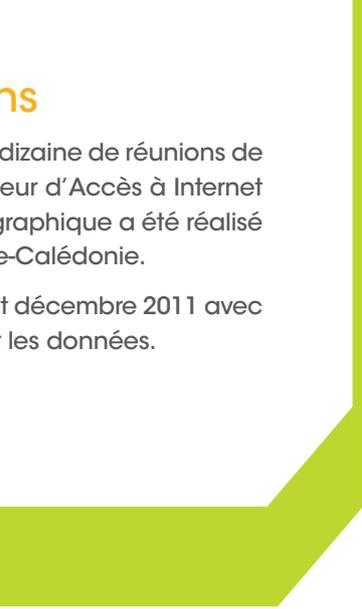
Géographie des réseaux de communication

Méthodologie

■ Les réseaux de télécommunications

Dans le cadre de la collecte des données liées aux réseaux, une dizaine de réunions de travail avec l'OPT ont eu lieu d'avril à mai 2011. Tous les Fournisseur d'Accès à Internet (FAI), ont été contactés puis rencontrés, sauf un. Un travail cartographique a été réalisé par l'OPT en partenariat avec l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie.

Une seconde phase de travail a été organisée entre septembre et décembre 2011 avec les consultants retenus afin de revoir les opérateurs et consolider les données.



Les réseaux de télécommunications

Approche géographique de la téléphonie et de l'Internet en Nouvelle-Calédonie

Caractéristiques du territoire

(Source : NC 2025)

La grande terre et les îles de Nouvelle-Calédonie ont une superficie de **18 575,5 km²** et une densité moyenne de **13,2 hab/km²**.

Les communes ayant connu la plus forte croissance démographique et économique sont situées sur la côte Ouest : Voh, Koné, Pouembout, communes du Grand Nouméa, Boulouparis, La Foa, Sarramea, Farino, Moindou, Poya, Koumac.

1. L'opérateur des postes et télécommunications (OPT)

Une double mission : intérêt général et rentabilité.



L'OPT est créée le 1^{er} Janvier 1958 en devenant un établissement public. En 2003,

l'OPT est transféré par l'Etat français au territoire calédonien. Ses missions sont régies par des objectifs de rentabilité et d'intérêt général, encadré par le Code des Postes et Télécommunications.

L'OPT exerce trois métiers : Poste, Finances, Télécommunications. Le secteur des télécommunications représente toujours plus de **83 %** des recettes. La téléphonie fixe perd du terrain au profit de la téléphonie mobile, qui représente **50 %** du chiffre d'affaire des télécoms. L'Internet est également un secteur en plein développement (+ 8,2 % en 2010).

L'exercice 2010 fait apparaître un résultat bénéficiaire de **2,4 milliards Cfp**, en baisse de 10 % par rapport à 2009.

L'OPT est un important employeur local avec **1000** personnes en 2011 et génère de nombreux emplois indirects, liés à la sous-traitance.

L'OPT exerce plusieurs activités dans le domaine des télécommunications :

- ▶ déploiement des réseaux : téléphonie (fixe et mobile), Internet (ADSL, etc.), réseaux radios, liaisons louées,

- ▶ vente de services télécoms et de bande passante aux clients (particuliers, FAI, entreprises, administrations),

- ▶ services en ligne pour les clients et les particuliers.

Dans une logique d'intérêt général, l'OPT mène des projets structurants pour l'aménagement numérique du territoire :

- ▶ couverture de toutes les communes avec un central d'accès ADSL,
- ▶ amélioration continue des réseaux et des services télécoms (débits, technologies),
- ▶ investissements à long terme : câble sous-marin, Wimax, 3G, FTTH, etc.

Chiffres clés

▶ Les télécommunications (**18 Md Cfp**) représentent la source de revenu la plus importante des métiers de l'OPT.

▶ La téléphonie mobile (**177 M cfp**) représente la source de revenu la plus importante des télécommunications.

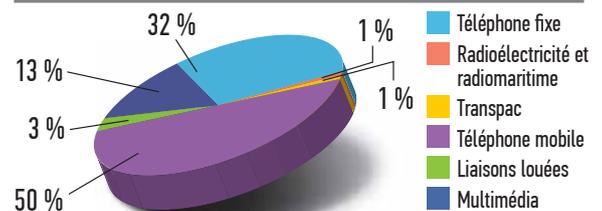
▶ L'Internet (**181 M Cfp**) est en plein développement.

(Source : Rapports d'activités OPT - 2010)

Répartition des recettes par métier

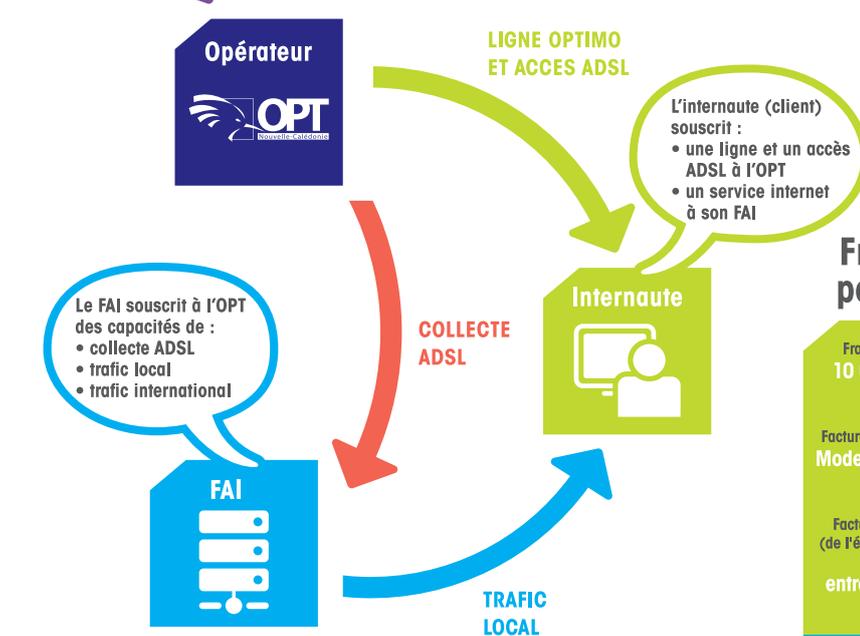


Répartition des recettes télécom



(Source : OPT 2010)

Chaîne de valeur de l'Internet en Nouvelle-Calédonie



Trafic de bande passante entre opérateurs

Trafic international

C'est le trafic hors du territoire. L'OPT achète la bande passante internationale à un prestataire extérieur et la refacture ensuite selon le volume au FAI.

Capacités souscrites (Avril 2011)
International : 1 883 Mbit/s

Collecte ADSL (réseau de transport)

C'est le service d'acheminement des données entre les bâtiments techniques de l'OPT et le FAI.

Capacités souscrites (Avril 2011)
Collecte : 2 520 Mbit/s

Trafic local

C'est le trafic des usages Internet des abonnés (requêtes de sites web locaux et internationaux) qui est acheminé par les différents FAI.

Capacités souscrites (Avril 2011)
Local : 790 Mbit/s

Frais d'accès pour l'utilisateur

Frais de mise en service
10 000 à 20 000 cfp

+

Facture d'accès (Optimo, ADSL)
Modetel : 3 591 cfp/mois

+

Facture de services Internet
(de l'éco-Adsl aux offres grands publics 8Mbits/s)
entre 900 et 7 500 cfp

=

FACTURE MOYENNE
4 491 à 11 091 cfp/mois
évaluée en avril 2011

2. Les fournisseurs d'accès à Internet (FAI)

Les FAI, intermédiaires entre l'OPT et les usagers finaux.

Le modèle économique de l'Internet

L'OPT achète de la bande passante à l'international et revend à un « prix de gros » une fraction de cette bande aux FAI. Le prix de revient de l'OPT correspond au prix négocié de la bande à l'international auquel s'ajoutent des frais de transports et une marge.

Le FAI est donc un détaillant qui va revendre de la bande passante aux usagers en incluant aussi son prix de revient et sa marge. Les FAI répercutent donc « le prix de gros » auquel se rajoute leur service dans le tarif final proposé aux usagers.

Avec des prix relativement semblables, les différences concurrentielles se traduisent surtout dans la qualité des offres de services et dans le dynamisme et le professionnalisme du service client.

Des contraintes techniques

Les FAI doivent gérer des contraintes techniques. Ils ne maîtrisent pas la liaison avec le client final (sur la paire cuivrée) pas plus qu'avec l'international (via le réseau fédérateur). En cas d'incident, ils n'ont pas toujours les moyens d'identifier les problèmes et dépendent entièrement de l'OPT. La qualité de service (problèmes de gigue de trames, temps de latence, perte de paquets...)

et donc la supervision des liaisons et des réseaux par l'opérateur est un point d'amélioration que chaque FAI souligne.

Les services actuels des FAI

Avec 5 FAI (Fournisseurs d'accès Internet) sur un marché d'environ 42 000 abonnés en 2011, on estime que près de 46 % des ménages calédoniens sont abonnés (Source : OPT 2011).



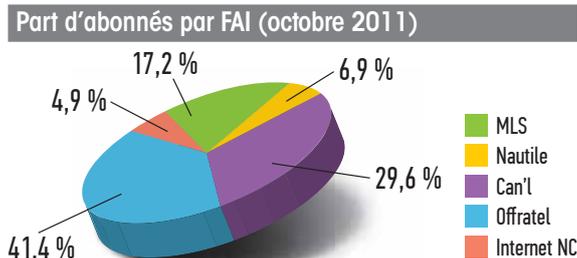
La plupart des FAI sont des SARL, de petites structures (jusqu'à 30 salariés pour la plus grande). Elles existent depuis près de 15 ans pour les plus anciennes et 4 ans pour la plus jeune.

Les offres commerciales, majoritairement ADSL, reposent sur des débits limités, selon les zones, à 2 Mbits (en descente). Jusqu'à maintenant, ce sont les offres à 512 Kbits qui restent les plus commercialisées auprès des usagers calédoniens.

À noter que certains FAI proposent une « box » qui permet d'avoir une offre « multiplay » Internet-téléphonie et Voix sur IP (VoIP). D'autres proposent aussi l'accès à la télévision ou à la vidéo à la demande (VoD). D'autres types de services spécialisés sont également proposés, tels que l'accès à des serveurs virtuels et des logiciels.

De nouveaux services devraient être proposés

Dans la stratégie de croissance des acteurs, la Télévision IP ou la VOD prennent de plus en plus de place.



(Source : Statistiques OPT)

D'autres axes de développement pourraient être la commercialisation de clefs 3G avec un service après-vente, ou encore le développement de services en ligne pour les entreprises.

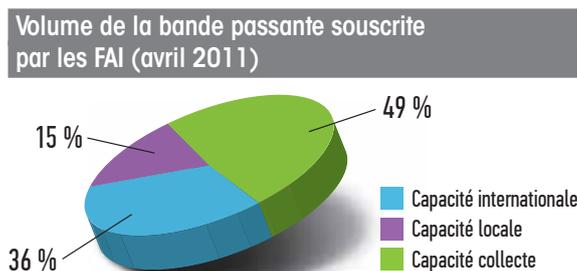
À terme, il n'est pas exclu de voir arriver de nouveaux acteurs issus de la grande distribution avec des offres packagées grand public (tels qu'en métropole avec Darty).

3. Zoom sur le trafic Internet international

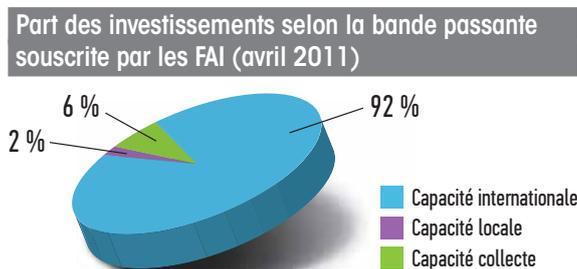
Les prix et les volumes de bande passante évoluent à la baisse mais leur cherté reste liée à l'insularité.

Volume de bande passante

À mi-année 2011, la bande passante internationale représentait en moyenne **36 %** du volume total, pour **49 %** de capacité de collecte et **15 %** de capacité locale.



L'achat de bande passante internationale pèse à hauteur de **92 %** dans la facture des FAI, contre **6 %** pour la collecte et **2 %** pour le local.



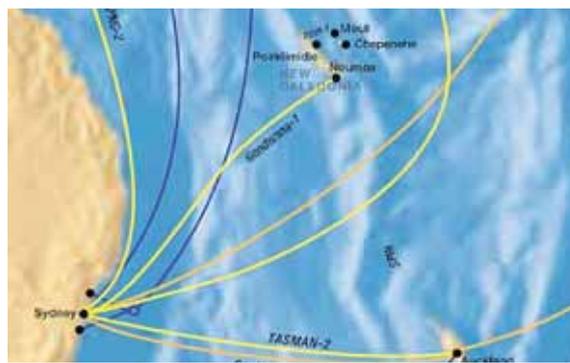
Connexion au monde

Depuis 2008, la Nouvelle-Calédonie est raccordée aux réseaux optiques internationaux par le câble sous-marin, Gondwana, qui rejoint Sydney.

L'OPT a réalisé un investissement de **4,6 Milliards Cfp** pour assurer la connectivité internationale de la Nouvelle-Calédonie.

La capacité maximale du câble est de **640 Giga-bits équipé à 20 Gbit/s** actuellement (dont 10 Gbit/s utiles).

Carte : Câbles sous-marins autour de la Nouvelle-Calédonie



(Source : Alcatel, 2010)

En cas de rupture du câble Gondwana, un câblier (Ile de Ré) est chargé de faire les réparations en mer. Le non-doublement des réseaux sous-marins signifie que la connectivité Internet peut être interrompue jusqu'à la réparation du câble.

Câblier de l'Île de Ré



4. Les réseaux Internet

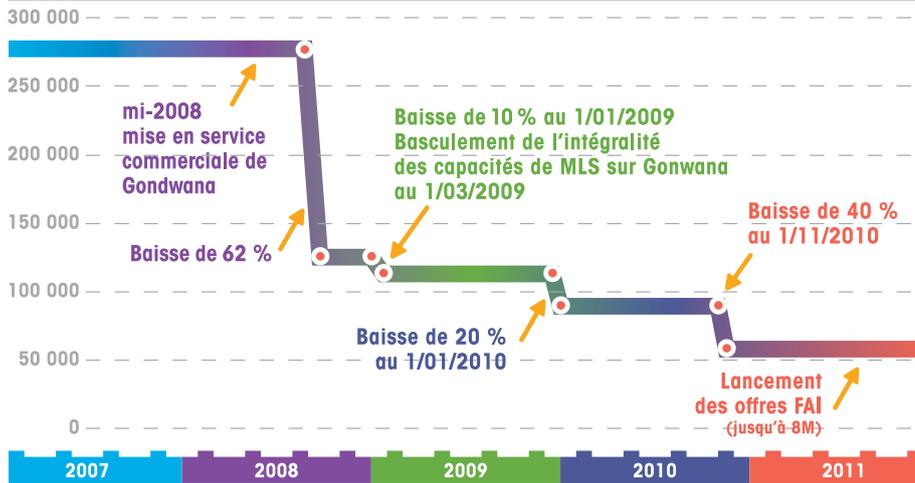
Une couverture haut débit en évolution régulière.

Nombre d'abonnés

De janvier 2010 à janvier 2011, le nombre total d'abonnés est passé de **32 956 à 38 672**, soit une augmentation de + 17 % et 5 716 abonnements en un an.

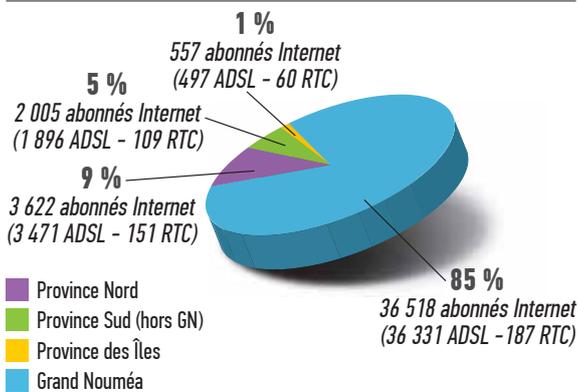
En octobre 2011, on compte **42 195** abonnés ADSL, soit une augmentation de + 9 % (+ 3 323 abonnés en 9 mois).

Evolution du coût de la bande passante internationale : prix du Mbits (2007-2011)



Source : OPT, 2011.

Abonnés (ADSL + RTC) par province (octobre 2011)



En 2011, on peut rappeler aussi que :

- ▶ **507** lignes RTC avec un trafic Internet, et une centaine d'accès par wimax ont été activées.
- ▶ Il reste **19 688** lignes ADSL non distribuées.
- ▶ Au total, on compte **125** centraux dont **95** équipés en ADSL.

Couverture territoriale

Comme le montre la carte, les réseaux de collecte en fibre optique longent la côte ouest et raccordent les îles (Lifou, Ouvéa). Ailleurs, les liaisons hertziennes rayonnent sur le territoire : la chaîne centrale, la côte Est et les îles.

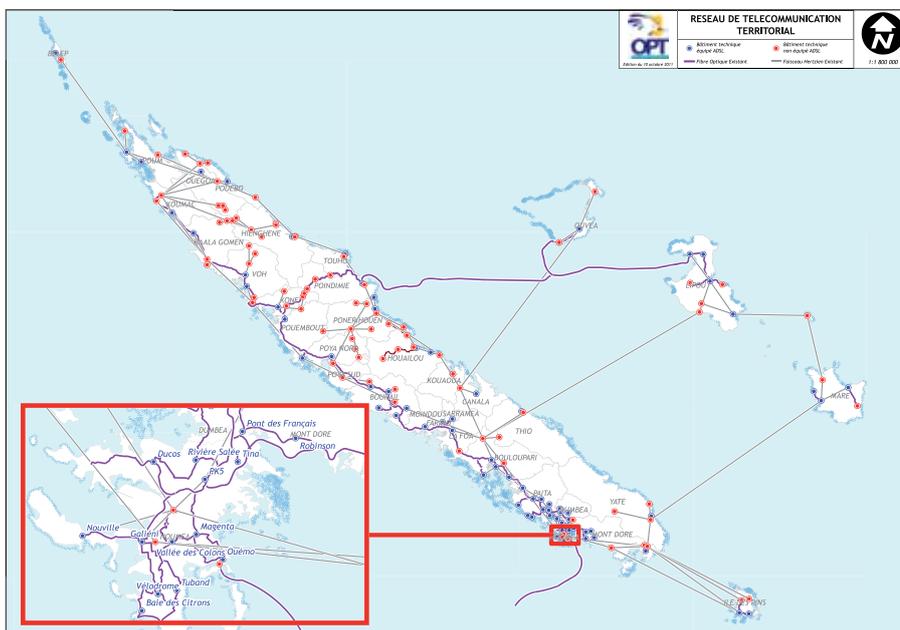
Qualité de service

La qualité des services de télécommunications est un axe important d'amélioration, car aucune garantie n'est assurée ni par l'opérateur, ni par les FAI.

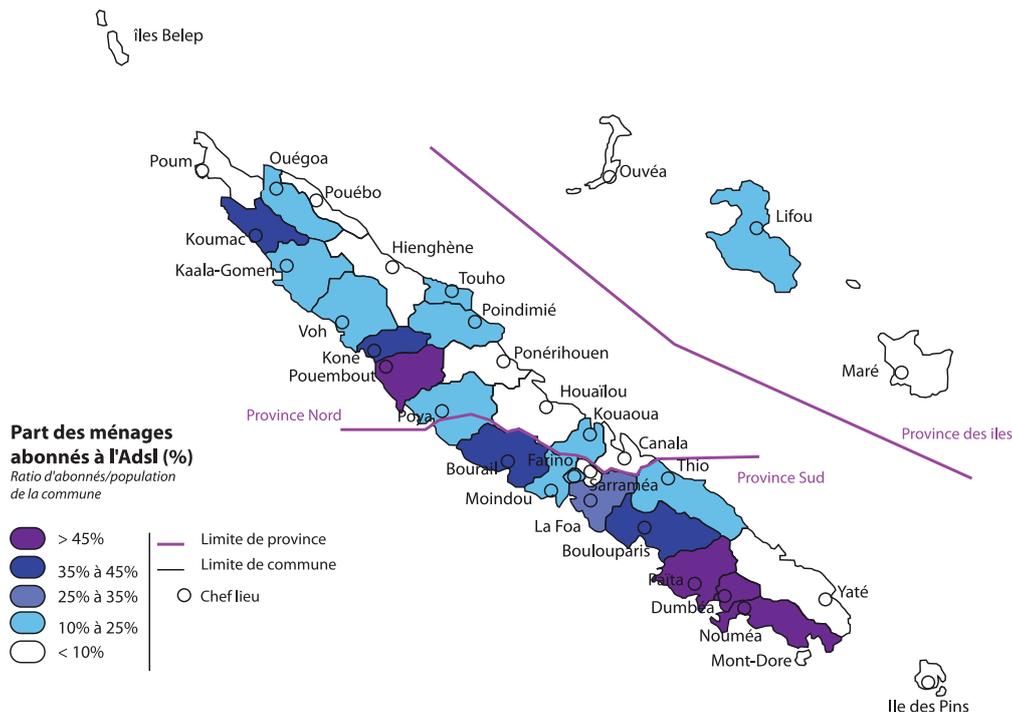
La qualité de service se définit par les garanties de temps de rétablissement, d'indisponibilité et par des clauses techniques établies entre les opérateurs et leurs clients.

Les usagers calédoniens connaissent régulièrement des coupures de signal et des temps longs de chargement.

Réseaux de télécommunication territorial (Source : OPT 2011)

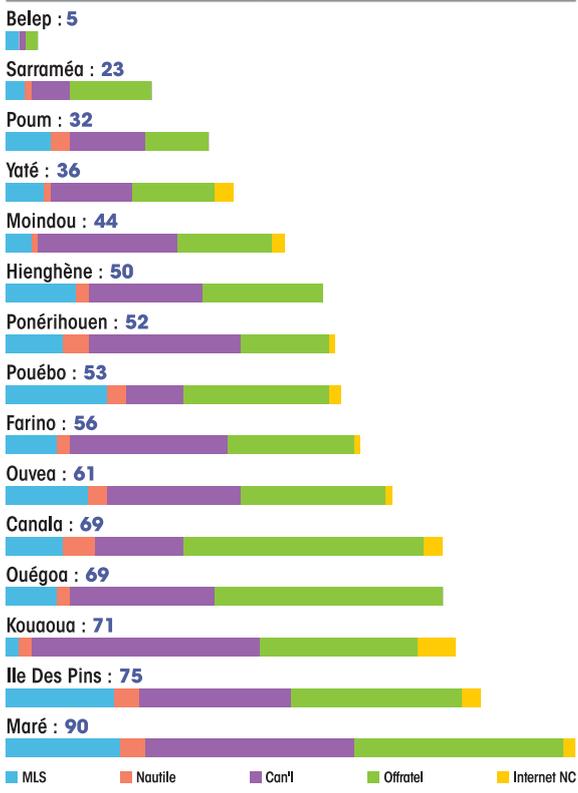


Part des ménages abonnés à l'Internet par ADSL en septembre 2011

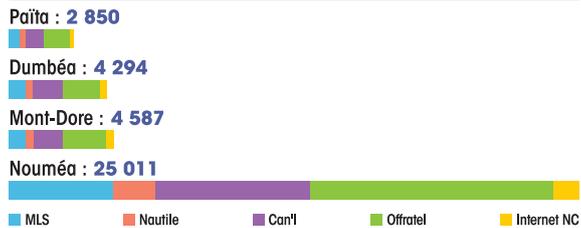


(Source : OPT NC 2011, ISEE 2009)

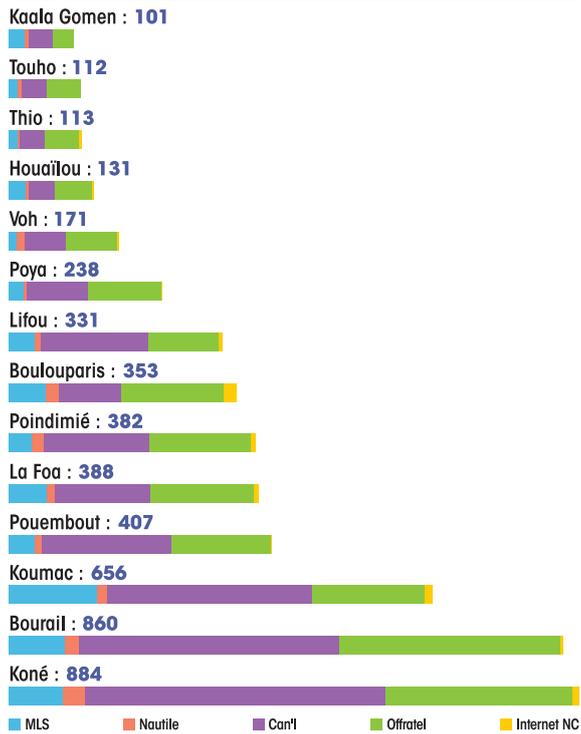
Répartition des abonnés (< 100) par FAI et par commune (décembre 2011)



Répartition des abonnés (> 1000) par FAI et par commune (décembre 2011)

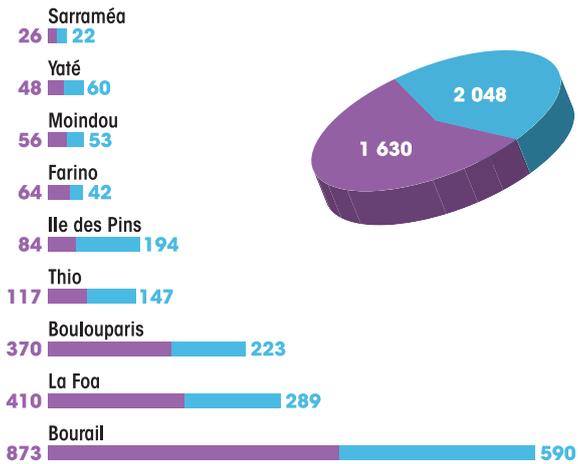


Répartition des abonnés (100 à 1000) par FAI et par commune (décembre 2011)

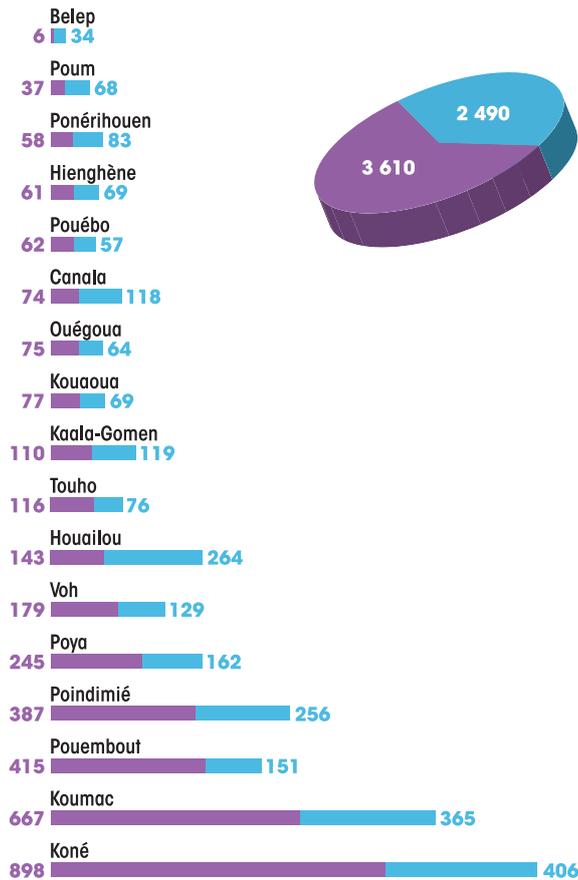


Lignes Internet (RTC + ADSL) attribuées et non attribuées par commune et par province (décembre 2011)

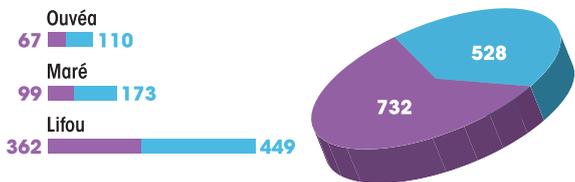
Province Sud : Total = 3 678 lignes



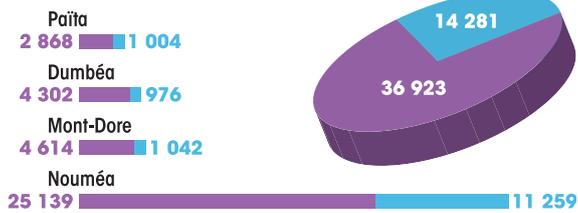
Province Nord : Total = 6 100 lignes



Province des Iles: Total = 1 260 lignes

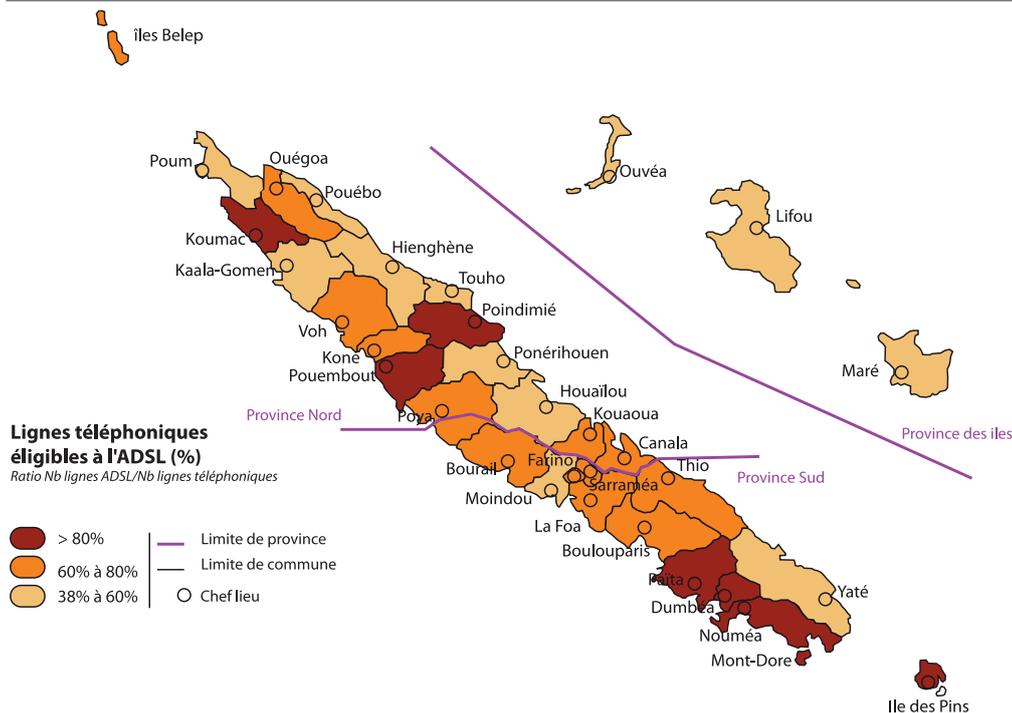


Grand Nouméa : Total = 51 204 lignes



■ Lignes RTC + ADSL (total = 43 190) ■ Lignes ADSL non attribuées (total = 19 133)

Éligibilité technique du réseau de desserte cuivre (2 Mbits) en septembre 2011



(Source : OPT NC 2011, DIITT, ISEE 2009)

Abonnés Internet par commune

Premier constat, le nombre d'abonnés varie selon les communes, de façon proportionnelle à la population.

- ▶ **16** communes comptent moins d'une centaine d'abonnés à Internet.
- ▶ **13** communes comptent entre 100 et 1000 abonnés à Internet.
- ▶ Les **4** communes les plus peuplées enregistrent entre 1000 et 2500 abonnés.

Deuxième constat, seulement 14 communes sur 33 enregistrent un taux d'abonnement à Internet des ménages supérieur à **20 %** (Source : OPT). Parmi ces 14 communes, 11 font partie de celles qui ont développé un site web : Pouembout, Farino, Bourail, Koné, La Foa, Poya, Koumac, Mont-Dore, Nouméa, Dumbéa.

Pour les communes des Iles (Ouvéa, Maré, Lifou), seulement **5,8 %** des ménages sont connectés en 2011.

Moins d'**1** ménage sur **10, 9,6 %** de la côte Est (de Belep à Yaté) est abonné à Internet. C'est sur cette même côte que l'on retrouve le taux d'emploi le plus faible jusqu'à une personne active sur 3, avec sur les Iles un constat quasiment identique.

Dernier constat, la présence des FAI par commune est plutôt homogène et bien représenté.

4. Publiphonie et téléphonie fixe

La communication fixe reste encore bien répandue.

Téléphonie fixe

Avec ses lignes analogiques et ses canaux numérisés, le parc téléphonique atteint, en octobre 2011, **65 907** lignes.

59,8 % des ménages calédoniens sont abonnés au téléphone fixe en septembre 2011.

Le chiffre d'affaire de la téléphonie fixe est passé sous la barre des **6 milliards**, soit une perte de **248 millions** par rapport à 2008. Sur la même période, les abonnements à Internet se sont fortement développés.

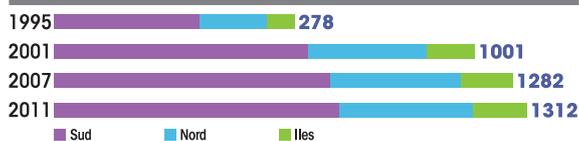
Publiphonie

En 2010, la baisse des recettes de la publiphonie se confirme autant au niveau des cartes IZI **-16,8 %** que des télécartes **-13,9 %**.

1 312 cabines (avril 2011)

- ▶ **708** cabines en Province Sud (46 % en tribu)
- ▶ **402** cabines en Province Nord (56 % en tribu)
- ▶ **202** cabines en Province des Iles (83 % en tribu)

Evolution du nombre de publiphones par province



On compte **1** cabine téléphonique pour **176** habitants.

5. Téléphonie mobile

La communication individuelle et mobile se développe très rapidement.

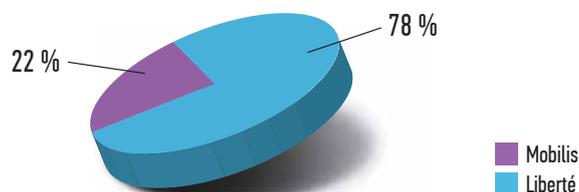
En 2010, le service Liberté évolue moins vite (+ 1,6 %) que les abonnements au forfait (+ 14,2 %).

En 2010, on compte donc **46 779** abonnés au Mobilis et **167 247** comptes prépayés.

Ainsi les abonnements représentent **22 %** de l'ensemble des **214 000** comptes mobiles.

La téléphonie mobile représente un marché de près de **9 milliards FCfp** en 2010.

Répartition du parc mobile à fin 2010

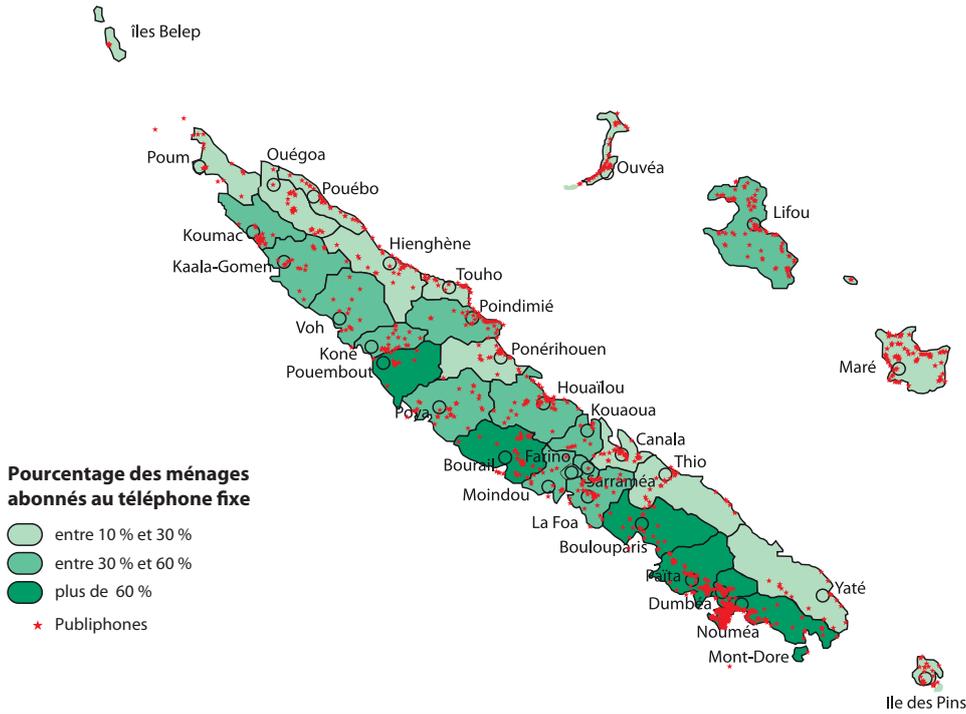


(Source : OPT, rapport d'activité 2010)

DATES	Téléphonie mobile
2004	116 443 abonnés dont : ▶ 25 562 abonnements ▶ 90 881 comptes Liberté
2005	134 265 abonnés dont : ▶ 27 235 abonnements ▶ 107 030 comptes Liberté
2006	155 000 abonnés dont : ▶ 30 000 abonnements ▶ 125 000 comptes Liberté
2007	173 350 abonnés dont : ▶ 30 350 abonnements ▶ 143 000 comptes Liberté
2008	196 474 abonnés dont : ▶ 37 162 abonnements ▶ 159 312 comptes Liberté
2009	209 000 abonnés dont : ▶ 41 000 abonnements ▶ 168 000 comptes Liberté
2010	214 000 abonnés dont : ▶ 46 779 abonnements ▶ 167 247 comptes Liberté

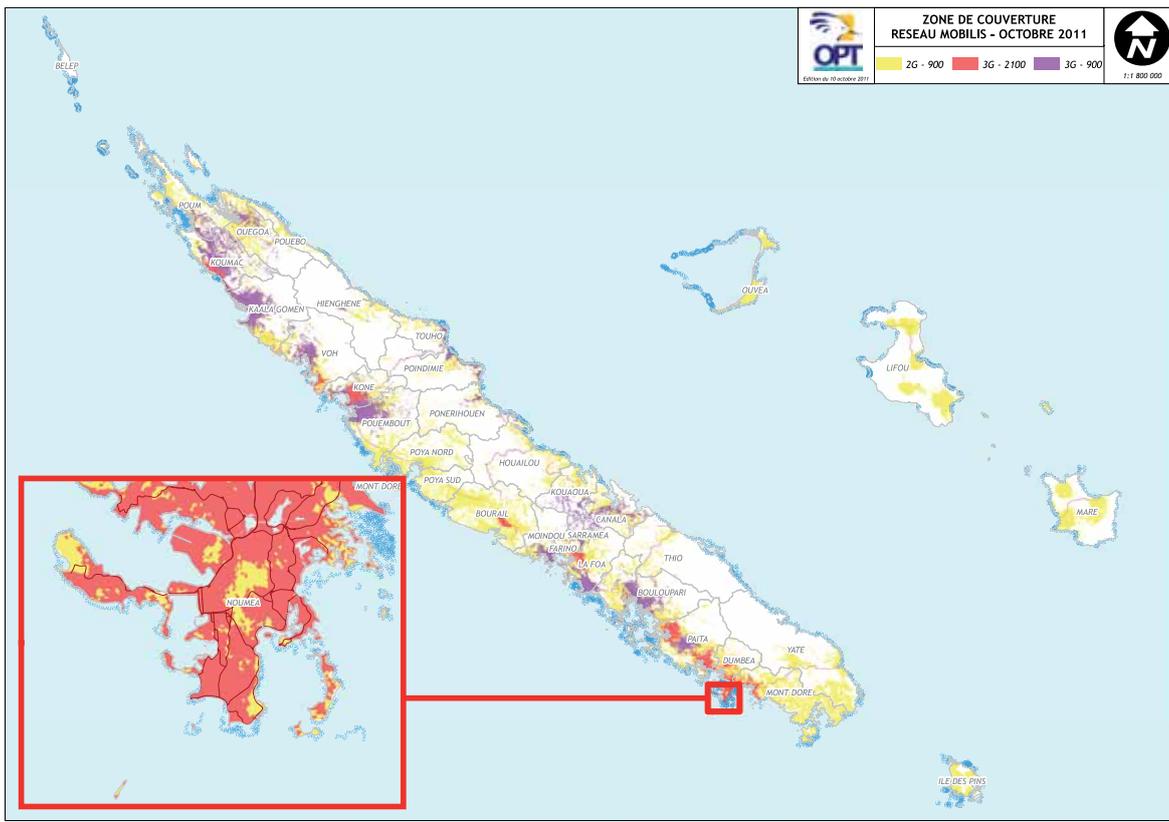
(Source : OPT)

Part des ménages abonnés au téléphone fixe - Localisation des publiphones (septembre 2011)



(Source : OPT NC 2011, DIITT - Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, ISEE 2009)

Zone de couverture réseau Mobilis (octobre 2011)



1. Une géographie des télécoms dépendante du territoire

- ▶ La grande terre et les îles de Nouvelle-Calédonie ont une superficie de **18 575,5 km²** et une densité moyenne de **13,2 hab/km²**.
- ▶ Les communes ayant connu la plus forte croissance démographique et économique sont situées sur la côte Ouest : Voh, Koné, Pouembout, communes du Grand Nouméa, Boulouparis, La Foa, Sarramea, Farino, Moindou, Poya, Koumac.
- ▶ À mi-année 2011, la bande passante internationale représentait en moyenne **36 %** du volume total, pour **49 %** de capacité de collecte et **15 %** de capacité locale. L'achat de bande passante internationale pèse à hauteur de **92 %** dans la facture des FAI, contre **6 %** pour la collecte et **2 %** pour le local.
- ▶ La Nouvelle-Calédonie est reliée à l'Internet mondial (**1883 Mbits** en avril 2011) par le câble sous-marin Gondwana, sans autre doublement sécurisé des réseaux sous-marins pour l'instant.
- ▶ Le territoire est inégalement desservi par le réseau de transport optique (**2520 Mbits** en avril 2011). Les disparités restent fortes entre les zones urbanisées et périphériques, entre les zones rurales (brousse, chaîne) et entre les petites îles.
- ▶ L'interconnexion locale (**790 Mbits** en avril 2011) reste un enjeu de développement. Même si les **125** répartiteurs (**95 ADSL**) couvrent chaque commune, le maillage fin reste à entreprendre surtout dans les nouvelles zones en construction. Les derniers kilomètres de raccordement des réseaux jusqu'aux usagers sont les plus coûteux à mettre en place, surtout pour des habitations isolées ou disparates.

2. Un marché télécoms (téléphonie et Internet) qui se développe

- ▶ L'OPT est un opérateur incontournable du développement de l'économie numérique en Nouvelle-Calédonie. L'OPT tire des revenus importants de ses activités télécoms (**18 Md Cfp** en 2010), téléphonie mobile (**177 M Cfp** en 2010) et Internet (**181 M Cfp** en 2010).

- ▶ Les modèles d'affaires évoluent au rythme des évolutions tarifaires de la bande passante internationale et des choix stratégiques des opérateurs (OPT et FAI).
- ▶ Fin 2011, le marché des **42 000** abonnés (**46 %** des ménages) se répartit entre **5 FAI**, avec deux opérateurs leaders (Lagoon, et Can'l) et trois plus petits acteurs (MLS, Nautille, Internet NC).

3. L'accessibilité aux réseaux est encore restreinte

- ▶ L'accès aux télécommunications (téléphonie, Internet) reste cher, encore plus lorsqu'il s'agit d'y accéder en mobilité.
- ▶ La facture moyenne d'accès à Internet pour un Calédonien, en avril 2011, était comprise entre **4 491 et 11 091 Cfp/mois** selon les forfaits souscrits.
- ▶ L'accès Internet sur les lignes téléphoniques (RTC) tend à disparaître au profit de forfaits mensuels à **512 Kbits**. Ces derniers sont les plus répandus parmi les abonnements.
- ▶ Les offres à **2 Mbits** se développent progressivement, depuis le milieu de l'année 2011.
- ▶ La fibre optique jusqu'aux usagers (Fttx) est encore peu répandue.
- ▶ L'accès en mobilité est un mode d'accès de plus en plus plébiscité par les usagers (wifi, 3G).

4. La qualité de service est une attente forte

- ▶ La qualité des services de télécommunications est un axe important d'amélioration. Aucune garantie n'est assurée ni par l'opérateur, ni par les FAI.
- ▶ Les usagers calédoniens connaissent régulièrement des coupures de signal et des temps longs de chargement.

Remerciements

Merci aux partenaires financeurs des études

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie
La Caisse des Dépôts

Merci à toutes les personnes qui ont aidé à la construction du projet de baromètre numérique à distance

Agences et observatoires numériques

Tous les membres de l'association SOURIR

AEC : Jean-François Laplume

Marsouin : Sylvain Dejean

Conseil régional Ile de la Réunion :
Joëlle Nonnet

Merci à toutes les personnes rencontrées par les consultants en charge des études (classement par structure)

ACESTE : Mr Babois

ADCK : Manu Castejon, Fabrice Mosca

ADIE : Emmanuel Blanchard

AIRCAL : E. Vermot-Desroches

ATIR : Jean-Michel Tivollier

BBS : Yves Lefèvre

BCI : Jean Michel Delefortrie

CAPSET : Sébastien Maldonado

CCI : Mathieu Ladiesse

CNAM : Bernard Schall

DSP SARL : Rémy Besnard

DTSI : Frédéric Guillard, Damien Buisson

FAI : Jean Luc Vudinat (MLS) ; Nicolas Aupetit (Nautile) ; Nicolas Salvador (Can'1) ; Philippe Machu (Offratel)

Gouvernement : Fabienne Lo Re

ISEE : Alexandre Gautier

IFAP : Catherine Gayon, Jean-Luc Motard, Martin Chailloux

Interface SARL : Daniel Breteudeau

Macadam partage : Hervé Brouillon

Nouvelle-Calédonie Initiative (NCI) : Isabelle Laran

Nouvelle-Calédonie 1ère : Gonzague De La Bourdonnaye

OPT : Philippe Minel, Bruno Manot, Cyrille Jérabeck, Benjamin Bonnet, Stéphanie Raksanyi

Province Nord : Gilles Remond

Province des Iles : Semi Taoffenua, Christian Lawi

Province Sud : Denis Loche, Steeve Lesturgie

Trecodec : Bernard Creugnet, Angèle Champagnac

Université de la Nouvelle-Calédonie : Gille Taladoire

Ville de Nouméa : Didier-Jean Leroux, Nasser Koukeb.

Merci également aux administrateurs et adhérents de l'association qui ont suivi l'avancement de ces travaux...

Comité de rédaction

Chef de la publication :

Paola LOGLI, présidente de l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie

Direction éditoriale :

Charlotte ULLMANN, directrice de l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie

Coordination et assistance de rédaction :

Léna HOFFMANN, consultante communication et coordination

Conception graphique et artistique :

Hugues CHARRON et Jacques FERNANDEZ, agence graphique Eudanla

Contributeurs et relecteurs :

Manuel DE LARA, directeur de la cellule économie numérique
du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie

Fabien DUCASSE, directeur de la Caisse des Dépôts et secrétaire
de l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie

Etudes réalisées par :

Joël KASARHEROU, 166^{ème} Services

Chantal HILLARET, I-scope

David TALON, S2I-nc

Alain CAVALIÉ, AC²F



**Observatoire
Numérique**
NOUVELLE-CALÉDONIE



Études réalisées avec le soutien de :

