



CONFIANCE
■ NUMÉRIQUE
& ADMINISTRATION
■ ÉLECTRONIQUE

PERCEPTION DES INTERNAUTES
EN NOUVELLE-CALÉDONIE



Introduction : préambule, contexte et objectifs	3
Méthodologie	5
Méthodologie d'analyse Futureview	6
Profil de l'échantillon interrogé	10
I. COMPORTEMENTS ET HABITUDES DES INTERNAUTES	12
1. Données relatives à la connexion à Internet des Calédoniens	12
2. Equipement des internautes et foyers calédoniens	16
II. OPINIONS ET EXPÉRIENCES DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE	24
1. Protection des internautes calédoniens	24
2. Niveau de connaissance des risques liés à Internet	25
3. Craintes liées à Internet	29
4. Attaques subies par les internautes	30
III. LES LEVIERS ET LES FREINS À LA CONFIANCE	31
1. Confiance et fréquence d'utilisation des sites cibles	31
2. Evaluation des différents vecteurs de confiance	38
3. Propension des internautes à donner des informations personnelles sur Internet.	39
IV. ANTICIPER LES COMPORTEMENTS DE DEMAIN	42
1. Potentiel des démarches et formalités en ligne en Nouvelle-Calédonie	42
2. Potentiel des téléservices sur un site web unique	44
V. PROPOSITIONS D'AXES POUR AMÉLIORER LA CONFIANCE	47
Annexes	48

PRÉAMBULE, CONTEXTE ET OBJECTIFS

Aujourd'hui reliée au haut débit via le câble sous-marin Gondwana, la Nouvelle-Calédonie se doit de saisir l'ensemble des opportunités offertes par l'outil considérable que représente Internet. En effet, depuis sa création jusqu'à l'utilisation massive qu'on lui connaît de nos jours, Internet n'a cessé d'évoluer et d'offrir de nouvelles façons de communiquer, de commercialiser, de s'organiser et d'interagir avec le monde environnant.

Dans une société calédonienne en mutation, le développement du numérique sur le territoire est un indicateur pertinent de cette évolution sociale.

Le dispositif technique en place aujourd'hui permet de proposer aux Calédoniens des offres de connexion haut débit qui favorisent l'accès à des services numériques à valeur ajoutée (triple-play, vidéo à la demande, jeux en ligne,...). Les offres des FAI, de l'opérateur de téléphonie OPT, comme celles des opérateurs de télévision numérique se diversifient, tandis que de nouveaux comportements numériques se consolident, avec l'introduction de nouveaux terminaux (Smartphones, tablettes, etc.). Ainsi, le paysage numérique calédonien non seulement s'enrichit, mais aussi se complexifie pour les consommateurs. Le risque d'amplifier les fractures numériques est donc réel.

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie fait preuve de son engagement pour favoriser le développement du numérique avec des actions fortes, opérationnelles et symboliques : avec la nomination, dès 2009, d'un membre du gouvernement en charge de l'économie numérique, l'aide à la création de l'Observatoire du Numérique lancé en janvier 2011, et la mise en place de la Cellule Economie Numérique du gouvernement la même année.

Un des objectifs du gouvernement est de faire du territoire une référence pour le numérique dans le Pacifique insulaire, en évitant la création d'une fracture numérique au sein de sa population. Il s'est en parallèle résolument engagé dans une démarche de modernisation de son administration et de ses systèmes d'information. Ainsi le Plan Stratégique pour l'Economie Numérique (PSEN), doit guider le gouvernement dans la réussite de ses objectifs.

La confiance est l'un des piliers qui doit soutenir les ambitions du pays dans le domaine de l'économie numérique. Développer, accroître et consolider la confiance numérique fait logiquement partie des objectifs du gouvernement.

Les dispositifs techniques de sécurité sont indispensables mais ne sauraient, à eux seuls, créer un véritable cadre de confiance. C'est l'individu (le « e-citoyen ») qui est l'acteur central et l'élément qui peut aider à bâtir cette confiance numérique.

Le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie ne peut donc valoriser et développer le numérique sans connaître la relation qu'entretient le « e-citoyen calédonien » vis-à-vis de la confiance numérique.

Ainsi, la Cellule Econum a piloté une étude dont l'objectif est de fournir au gouvernement de la Nouvelle-Calédonie un document d'aide à la décision permettant de définir des axes de réflexion ou d'action en vue d'améliorer la confiance dans le numérique.

NOTRE ÉTUDE PERMET DE :

.....
Anticiper les comportements de demain en identifiant les éléments de confiance qui permettront le développement du numérique.

.....
Analyser les leviers et les freins à la confiance

.....
Analyser leur opinion, leur expérience de la sécurité informatique

.....
Identifier les comportements et les habitudes des internautes

CIBLE DE L'ENQUÊTE

- LES PERSONNES ÂGÉES DE PLUS DE 16 ANS ;
- RÉSIDANT EN NOUVELLE-CALÉDONIE ;
- SE CONNECTANT OU NON À INTERNET (cf. descriptif ci-dessous) ;
- ETANT ÉQUIPÉES OU NON D'UN ORDINATEUR ET/OU D'UNE CONNEXION INTERNET.

L'ÉCHANTILLON EST REPRÉSENTATIF DE LA POPULATION SELON DES CRITÈRES DE :

- ZONE DE RÉSIDENCE
- AGE
- LIEU DE NAISSANCE (Nouvelle-Calédonie ou autre)
- GENRE
- SITUATION D'ACTIVITÉ

TAILLE ET STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

Echantillon : **757 personnes**
représentatives de la population calédonienne de 16 ans et plus

68% d'internautes
(soit 517 personnes ayant répondu « Oui » à la question « Personnellement, est-ce que vous vous connectez à Internet ? »)

QUESTIONNAIRE COMPLET

32% non connectés
(soit 240 personnes ayant répondu « Non » à la question « Personnellement, est-ce que vous vous connectez à Internet ? »)

QUESTIONS D'IDENTIFICATION UNIQUEMENT

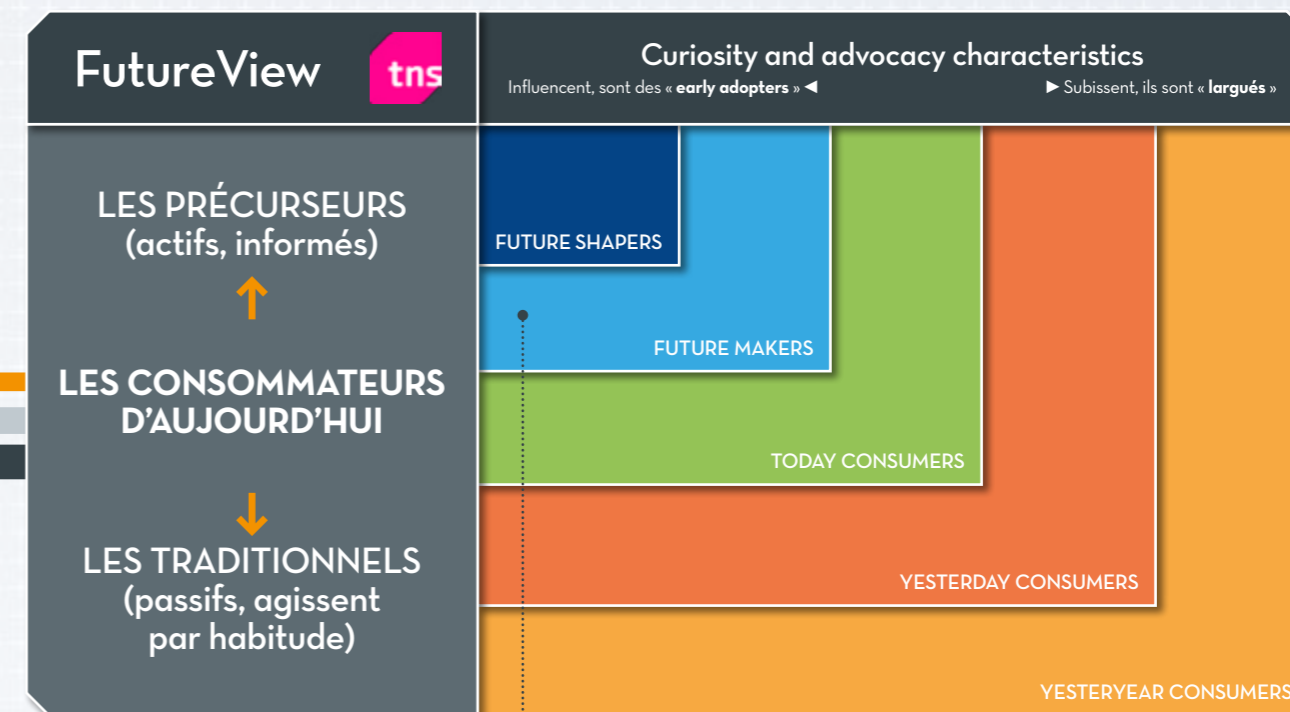
DURÉE MOYENNE DU QUESTIONNAIRE : **25 MINUTES**

MODE ET PÉRIODE ADMINISTRATION

Les questionnaires ont été administrés par téléphone du 30 juillet au 28 août 2012.

MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE FUTUREVIEW

L'étude a utilisé l'outil Futureview propre à l'institut TNS. Cet outil opérationnel a permis de segmenter les internautes et d'identifier des opportunités à saisir pour développer le numérique. Cette analyse permet d'avoir une vision projective et ainsi d'anticiper les changements et les attentes de demain afin de mettre en place des actions cohérentes.



Comprendre les modes de consommation est une clé pour identifier les opportunités à court et moyen terme.

NOUS IDENTIFIONS 3 PROFILS D'INTERNAUTES CALÉDONIENS :

LES INTERNAUTES PRÉCURSEURS 31%

Ils sont influents et précurseurs. Ils vont définir l'Internet de demain et seront les premiers à l'utiliser.

Caractéristiques

- + Fréquence de connexion haute.
- + Globalement plus équipés et possesseurs de Smartphones et de tablettes numériques.
- + Lieux d'utilisation : à domicile et hors domicile.
- + Enclins à donner des informations personnelles.

2 groupes proches :

- + Les « **Future shapers** » qui sont les plus connectés, les plus équipés et plus enclins à donner des informations.
- + Les « **Future makers** » sont très connectés, biens équipés et enclins à donner des informations.

Chiffres clés du profil :

- + Se connectent à domicile et en dehors : **environ 50%**
- + **74%** se connectent **plusieurs fois par jour**
- + Nombre moyen de connexions hebdomadaires : **11,5**
- + Nombre d'équipement moyen par personne : **1,3**

LES INTERNAUTES TRADITIONNELS 29%

Ils utilisent rarement Internet et sont un peu dépassés. Ils subissent les évolutions et agissent par habitude.

Caractéristiques

- + Fréquence de connexion basse
- + Moins équipés surtout en Smartphones et tablettes numériques
- + Lieu d'utilisation unique
- + Peu enclins à donner des informations personnelles.

2 groupes proches :

- + Les « **Yesterday consumers** » qui sont un peu moins dépassés et un peu plus connectés
- + Les « **Yesteryear consumers** » : ce sont eux qui subissent le plus Internet, ils sont les plus passifs.

Chiffres clés du profil :

- + Se connectent à domicile et en dehors : **29% d'entre eux**
- + Se connectent plusieurs fois par jour
- + Nombre moyen de connexions hebdomadaires : **8,5**
- + Nombre d'équipement moyen par personne : **0,8**

LES INTERNAUTES D'AUJOURD'HUI 40%

Ils ont un usage très classique d'Internet. Ils ne sont pas particulièrement avertis, ni à la pointe des nouvelles tendances.

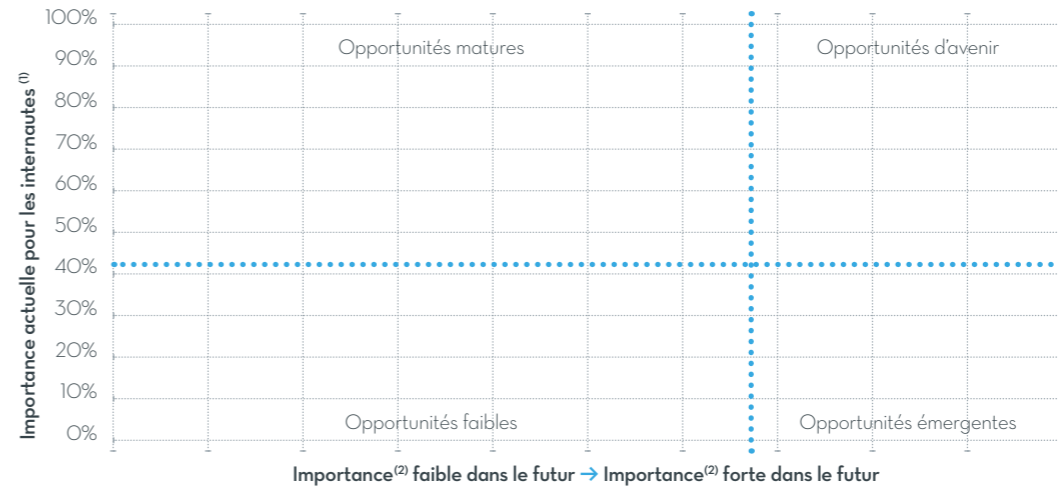
Caractéristiques

- + Fréquence de connexion moyenne
- + Enclins à donner des informations personnelles
- + Lieux d'utilisation multiples

Chiffres clés du profil :

- + Se connectent à domicile et en dehors : **environ 50%**
- + **64%** se connectent plusieurs fois par jour
- + Nombre moyen de connexions hebdomadaires : **10,5**
- + Nombre d'équipement moyen par personne : **1,2**

La méthode FutureView propose une matrice qui permet de classer des services ou actions concernant la confiance numérique.



(1) L'axe vertical juge l'importance de la réponse aux yeux des internautes au moment présent, sans prendre en compte sa possible évolution dans le temps. Le pourcentage indique le taux de personne ayant évoqué la réponse.

(2) L'axe horizontal met en évidence le potentiel de chaque item de réponse dans l'avenir. Cet axe pondère les items de réponse en fonction du profil des répondants. Ainsi, les réponses citées par une part importante de précurseurs seront situées sur la droite de la matrice et auront un impact fort dans l'avenir. En effet, les précurseurs ont tendance à être en avance par rapport aux autres utilisateurs sur leur façon de penser et de consommer Internet donc ce qu'ils valorisent aujourd'hui sera probablement valorisé par une grande partie de la population demain.

Ainsi, la matrice permet de placer les services ou actions à l'intérieur des 4 cadrans qui correspondent chacun à un type d'opportunité :

Opportunités d'avenir: dans ce cadre figurent les éléments porteurs et les produits, services ou actions qui sont les plus attendus en matière de confiance numérique et qui vont avoir, si elles sont développées un impact fort dans le futur. Elles sont d'ores et déjà valorisées par un grand nombre d'internautes et en particulier par les précurseurs.

Opportunités matures : les éléments se trouvant dans cette partie du graphique sont les éléments considérés comme « acquis » par les usagers en matière de confiance numérique, qu'ils estiment normal d'avoir et qui sont donc importants aujourd'hui mais n'auront pas d'influence dans l'avenir.

Opportunités émergentes: il s'agit d'éléments dont le potentiel reste encore à développer et à valoriser. Aujourd'hui, ils sont valorisés par des précurseurs essentiellement.

Opportunités faibles: ce sont les éléments auxquels les e-citoyens accordent peu d'intérêt et qui n'auront pas une influence majeure dans le futur.

PROFIL DE L'ÉCHANTILLON INTERROGÉ

L'échantillon est représentatif de la population calédonienne (recensement 2009).

Représentativité de la population par zone de résidence

	Échantillon total	Échantillon personnes connectées
Province des Iles	48	27
Province Nord	135	63
Province Sud	574	427

Représentativité de la population par genre

	Échantillon total	Échantillon personnes connectées
Homme	384	254
Femme	373	263

Représentativité de la population par âge

	Échantillon total	Échantillon personnes connectées
16-19 ans	72	70
20-29 ans	156	126
30-39 ans	166	129
40-49 ans	144	100
50-59 ans	102	56
60 ans et +	117	36

Représentativité de la population par genre

	Échantillon total	Échantillon personnes connectées
Actif occupé	408	306
Inactif et chômeurs	349	211

Représentativité de la population par lieu de naissance

	Échantillon total	Échantillon personnes connectées
Né(e) en NC	566	351
Né(e) hors NC	201	166

01. COMPORTEMENTS ET HABITUDES DES INTERNAUTES

1. Données relatives à la connexion à Internet des Calédoniens

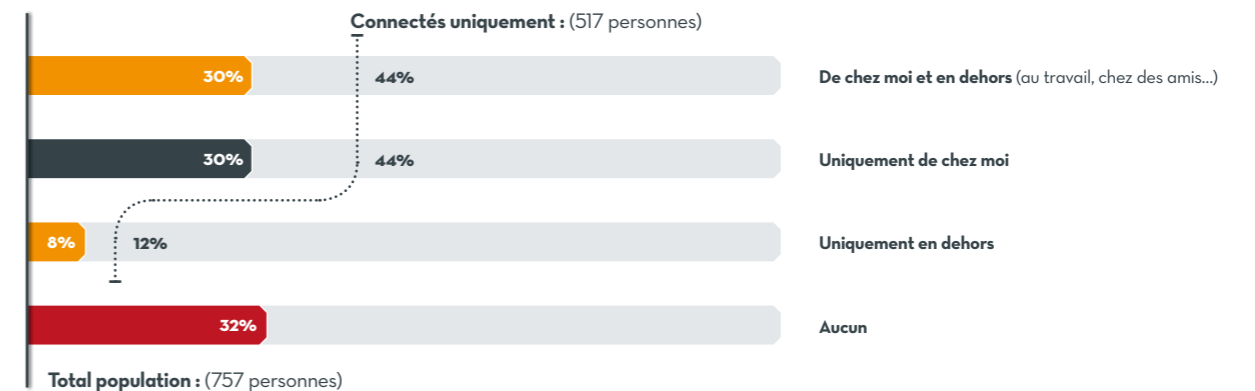
L'étude se base ici sur un échantillon de 757 personnes de plus de 16 ans pour étudier la proportion de connectés à Internet en Nouvelle-Calédonie.

Taux de connexion à Internet



On constate que 68% des Calédoniens se connectent régulièrement à Internet soit un total d'environ 121 500 internautes de plus de 16 ans en Nouvelle-Calédonie.

Lieux de connexion des Calédoniens



60% des Calédoniens se connectent chez eux et 8% uniquement en dehors ce qui représente une faible proportion de la population.

Si l'on s'intéresse uniquement aux Calédoniens utilisateurs d'Internet, 12% d'entre eux ne se connectent jamais à leur domicile.

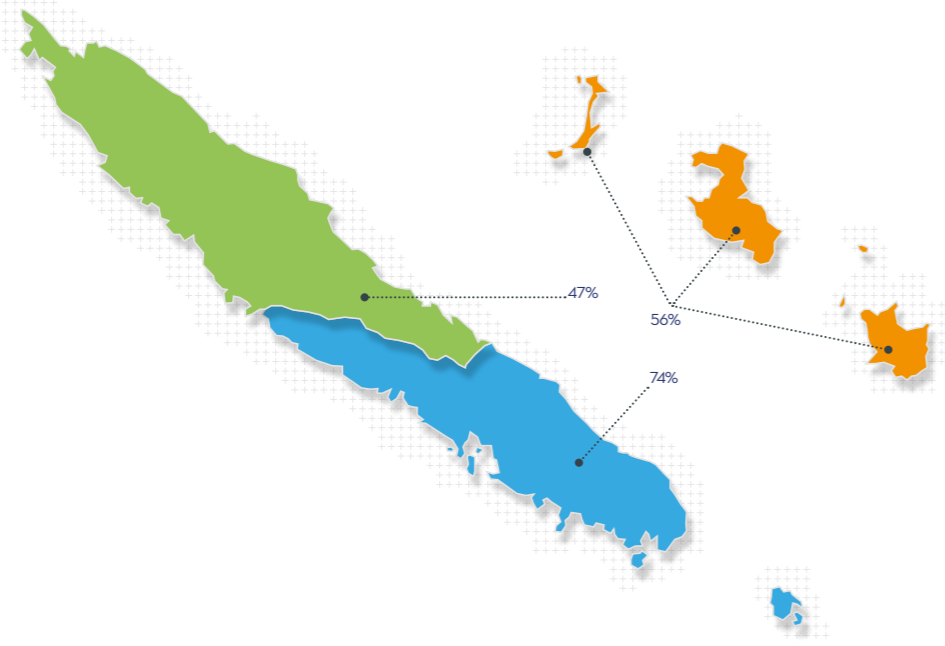
Taux de connexion à Internet

PROVINCE NORD
 Taux de connectés à Internet : **47%**
 Nombre de jours/semaine connectés : **5**
 Taux d'abonnement internet des connectés : **61%**

PROVINCE SUD
 Taux de connectés à Internet : **74%**
 Nombre de jours/semaine connectés : **6,2**
 Taux d'abonnement internet des connectés : **93%**

ÎLES LOYAUTÉ
 Taux de connectés à Internet : **56%**
 Nombre de jours/semaine connectés : **3,8**
 Taux d'abonnement internet des connectés : **44%**

GLOBAL
 Taux de connectés à Internet : **68%**
 Nombre de jours/semaine connectés : **6**
 Taux d'abonnement internet des connectés : **88%**



On note **des disparités importantes entre les 3 provinces** de Nouvelle-Calédonie.

Les habitants de la province Sud sont proportionnellement plus connectés à Internet que les autres :

- ⊕ Les trois quarts des habitants de cette province se connectent à Internet.
- ⊕ Les internautes se connectent en moyenne 6,2 jours par semaine.
- ⊕ 93% des individus se connectant à Internet possèdent un abonnement Internet dans leur foyer.

La province des Îles et la province Nord ont des profils d'utilisateurs différents. Les habitants de ces deux provinces sont moins connectés qu'en Province Sud.

En province des Îles Loyauté :

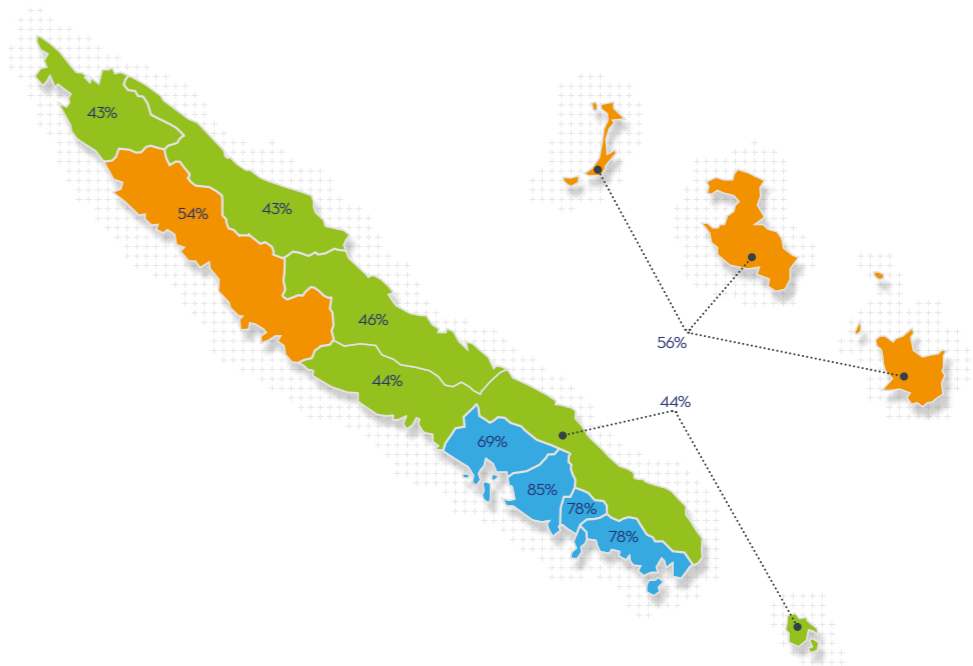
- ⊕ Plus d'un Loyaltien sur deux se connecte à Internet.
- ⊕ Les internautes loyaltiens se connectent en moyenne un jour sur deux mais seulement 44% possèdent un abonnement Internet dans leur foyer.

En province Nord :

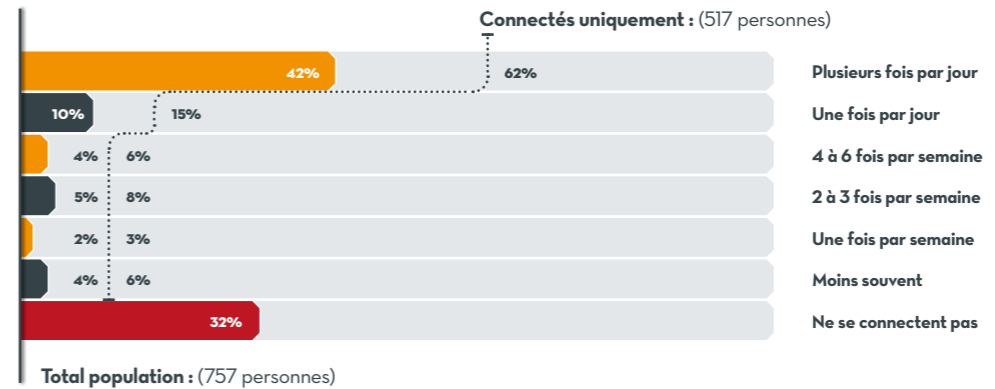
- ⊕ Les habitants sont moins nombreux à se connecter à Internet (47%) mais ceux se connectant ont une fréquence de connexion assez élevée (en moyenne 5 jours par semaine).
- ⊕ Environ 60% des foyers d'internautes ont un abonnement Internet à domicile.

Les **disparités** entre provinces se retrouvent également entre **les zones rurales et urbaines de la grande terre**. Le Grand Nouméa, et, dans une moindre mesure, la zone Voh-Koné-Pouembout-Poya (VKPP), ont une part d'internautes plus importantes que la côte Est et les zones rurales de la côte Ouest.

Des disparités zones rurales/zones urbaines de connexion à Internet



Fréquence de connexion des calédoniens



Les Calédoniens sont plutôt assidus vis-à-vis d'Internet puisque plus **d'un Calédonien de plus de 16 ans sur deux se connecte une fois par jour ou plus**.

Si l'on se concentre uniquement sur les connectés, cette connexion journalière concerne plus des trois quarts de la population.

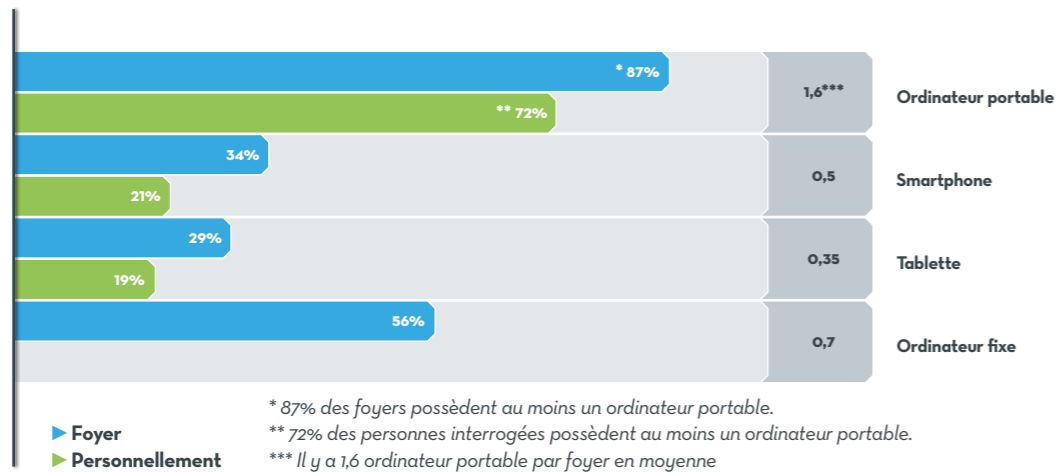
Parmi les connectés, les utilisateurs les plus réguliers sont **les catégories socioprofessionnelles supérieures** qui se connectent pour 76% d'entre eux plusieurs fois par jour. Les retraités et les ouvriers / employés consultent Internet moins fréquemment.

Nous pouvons remarquer que **l'âge n'a pas d'influence sur la fréquence de connexion**.

A partir de ce stade de l'étude, nous mènerons notre analyse uniquement sur les personnes ayant déclarées se connecter à Internet. Ainsi, notre échantillon sera de 517 personnes (cf. p.5 « Profil de l'échantillon étudié »)

2. Equipement des internautes et foyers calédoniens

Différents niveaux d'équipement en Nouvelle Calédonie



Le taux d'équipement des internautes calédoniens en matière de terminaux Internet est très élevé puisque **98% des foyers possèdent au moins un équipement** (un ordinateur portable, un ordinateur fixe, un Smartphone ou une tablette) pouvant se connecter à Internet.

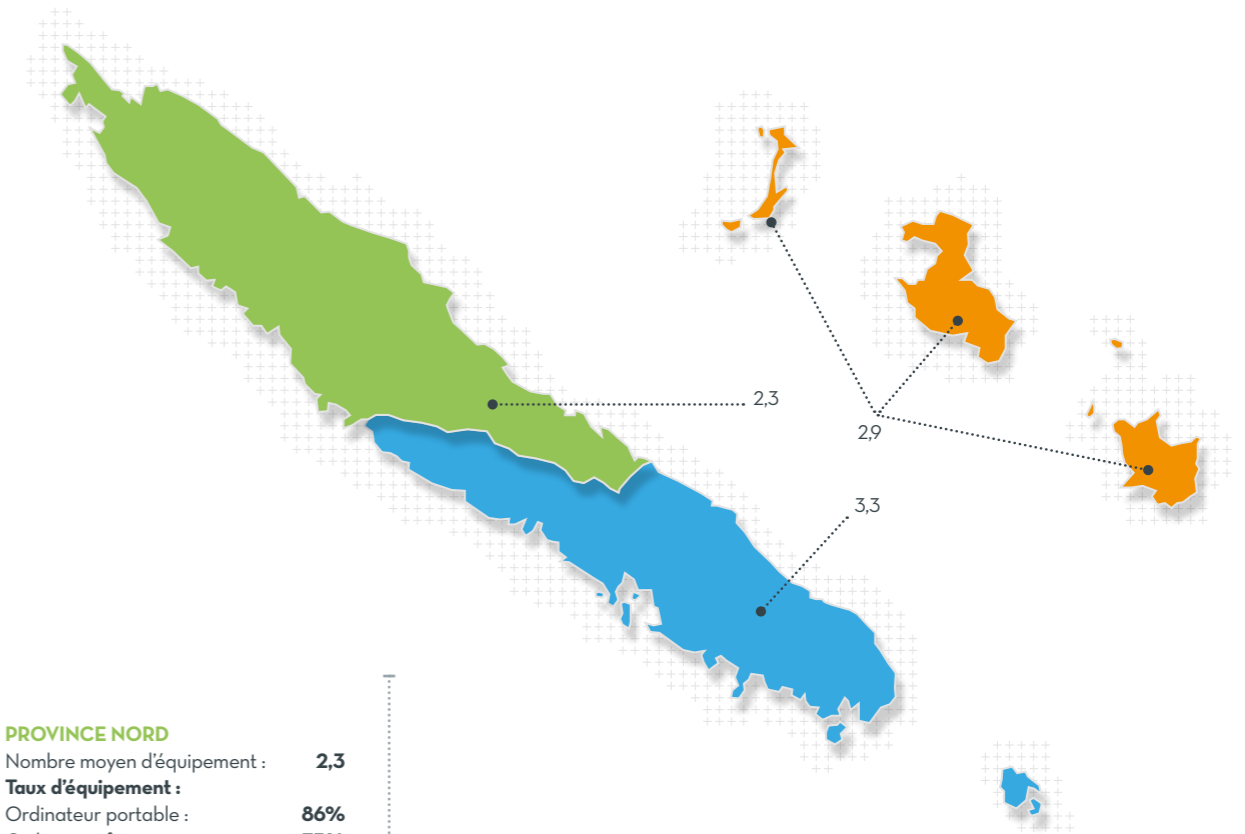
Presque les **trois quart des internautes calédoniens sont équipés d'un ordinateur portable personnel**. Environ un Calédonien connecté sur cinq est équipé d'un Smartphone et il en est de même pour la tablette.

Le niveau d'équipement varie selon la **catégorie socio-professionnelle d'appartenance**. Ainsi, les catégories socio-professionnelles supérieures sont de manière générale les mieux équipées contrairement aux inactifs. Ils sont 28% à posséder des Smartphones contre seulement 10% chez les inactifs.

Les disparités d'équipement sont également géographiques.

Les étudiants sont plutôt bien équipés : 79% possèdent un ordinateur portable et 32% ont un Smartphone.

Disparités d'équipement par foyer au niveau des provinces



PROVINCE NORD
 Nombre moyen d'équipement : **2,3**
Taux d'équipement :
 Ordinateur portable : **86%**
 Ordinateur fixe : **35%**
 Smartphone : **19%**
 Tablette : **19%**

PROVINCE SUD
 Nombre moyen d'équipement : **3,3**
Taux d'équipement :
 Ordinateur portable : **87%**
 Ordinateur fixe : **61%**
 Smartphone : **36%**
 Tablette : **31%**

ÎLES LOYAUTÉ
 Nombre moyen d'équipement : **2,9**
Taux d'équipement :
 Ordinateur portable : **89%**
 Ordinateur fixe : **37%**
 Smartphone : **30%**
 Tablette : **26%**

GLOBAL
 Nombre moyen d'équipement : **3,1**
Taux d'équipement :
 Ordinateur portable : **87%**
 Ordinateur fixe : **56%**
 Smartphone : **34%**
 Tablette : **29%**

Le **niveau d'équipement moyen** par foyer **varie** sensiblement d'une province à l'autre.

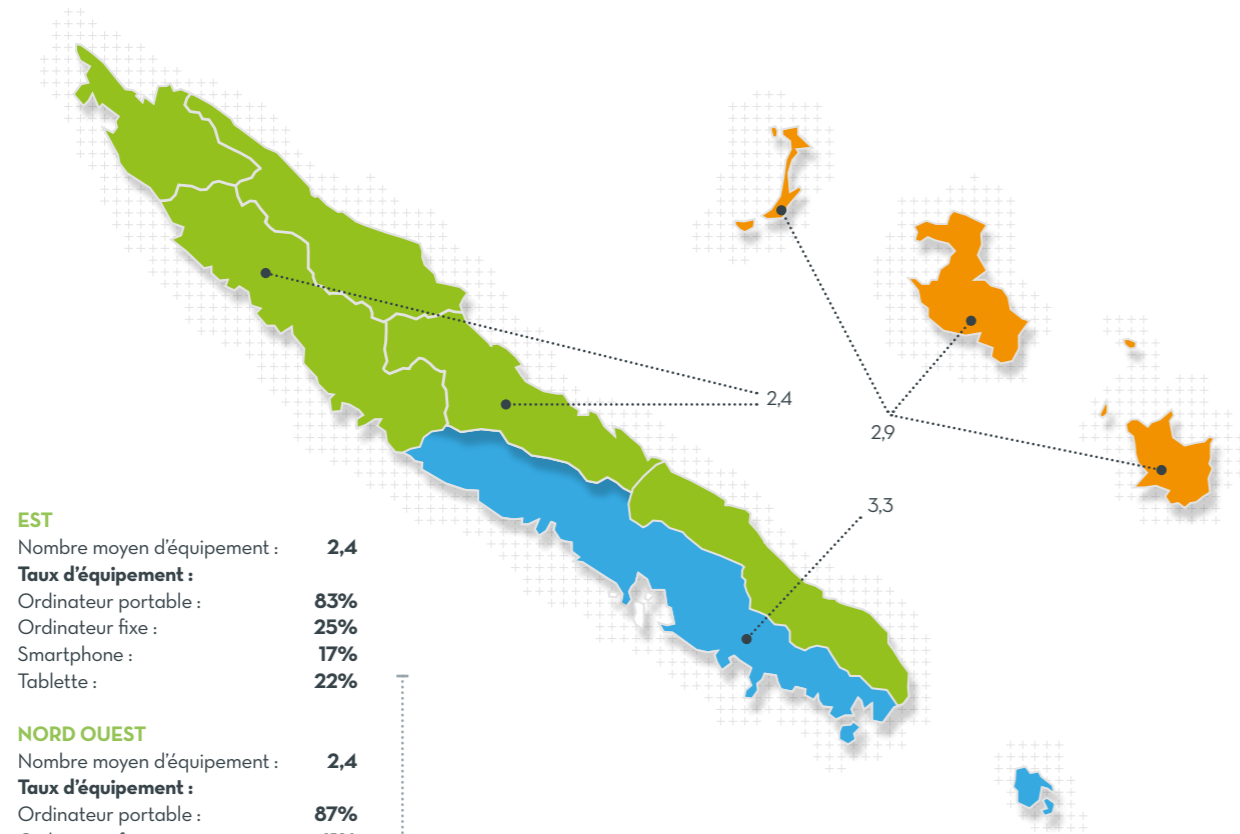
Les foyers calédoniens possèdent en moyenne 3,1 appareils par foyer. La province Sud (3,3 appareils par foyer) est mieux dotée que les provinces Nord (2,3) et Îles (2,9).

Les foyers calédoniens de toutes provinces ont un **niveau d'équipement élevé en ordinateurs portables**.

Le décrochage s'explique essentiellement par le taux d'équipement en ordinateur fixe nettement plus élevé dans le Sud.

L'équipement en appareils dernière génération (Smartphones et tablettes) est plus élevé dans le Sud. Les îles Loyauté ont un niveau d'équipement assez proche de la moyenne alors que ces équipements ne sont que peu présents dans le Nord (moins de 20%).

Disparités d'équipement par foyer Est/Ouest



EST

Nombre moyen d'équipement :	2,4
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	83%
Ordinateur fixe :	25%
Smartphone :	17%
Tablette :	22%

NORD OUEST

Nombre moyen d'équipement :	2,4
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	87%
Ordinateur fixe :	61%
Smartphone :	36%
Tablette :	31%

SUD OUEST

Nombre moyen d'équipement :	3,3
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	87%
Ordinateur fixe :	61%
Smartphone :	36%
Tablette :	31%

ÎLES LOYAUTÉ

Nombre moyen d'équipement :	2,9
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	89%
Ordinateur fixe :	37%
Smartphone :	30%
Tablette :	26%

GLOBAL

Nombre moyen d'équipement :	3,1
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	87%
Ordinateur fixe :	56%
Smartphone :	34%
Tablette :	29%

La côte est de la Grande Terre est globalement **moins bien équipée** que le sud-ouest.

L'est et le nord-ouest ont un nombre d'équipement(s) par foyer similaire, mais n'ont pas les mêmes équipements. L'est est moins bien doté que le nord-ouest essentiellement en ordinateur fixe. On note que la côte est et nord-ouest sont globalement moins bien équipés que le sud-ouest en tablettes et Smartphones.

On retrouve ces disparités pour l'équipement personnel.

Disparités d'équipement individuel par Province

PROVINCE NORD

Nombre moyen d'équipement :	0,9
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	68%
Smartphone :	10%
Tablette :	8%

PROVINCE SUD

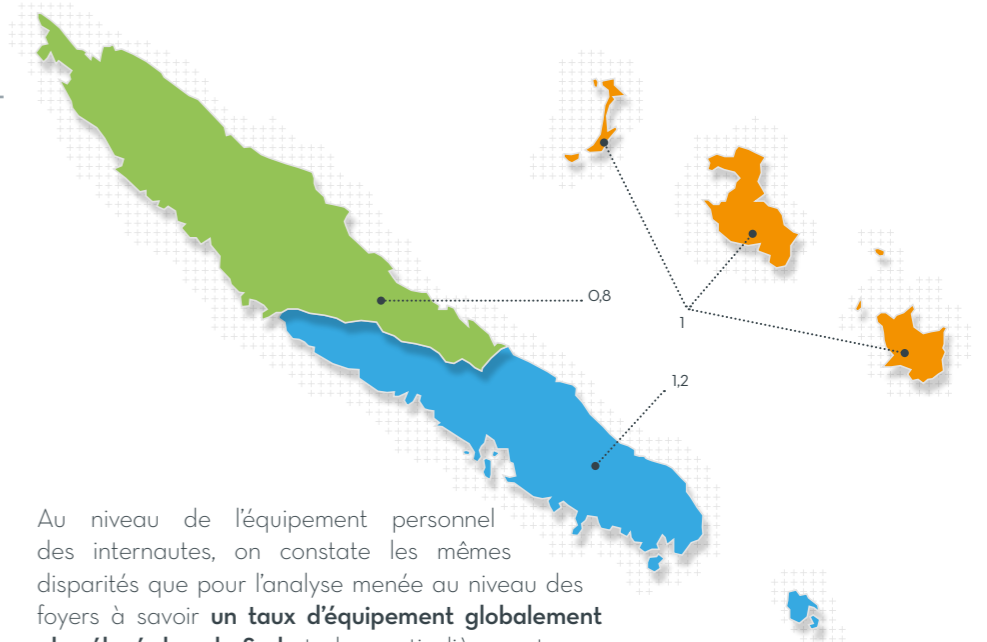
Nombre moyen d'équipement :	1,2
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	73%
Smartphone :	24%
Tablette :	21%

ÎLES LOYAUTÉ

Nombre moyen d'équipement :	1
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	78%
Smartphone :	7%
Tablette :	15%

GLOBAL

Nombre moyen d'équipement :	1,1
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	72%
Smartphone :	21%
Tablette :	19%



Au niveau de l'équipement personnel des internautes, on constate les mêmes disparités que pour l'analyse menée au niveau des foyers à savoir **un taux d'équipement globalement plus élevé dans le Sud** et plus particulièrement pour les produits de dernière génération. Les Loyaltiens connectés possèdent en moyenne un équipement chacun, essentiellement des ordinateurs portables. Les habitants de la province Nord possèdent moins d'un équipement par personne.

Disparités d'équipement individuel Est/Ouest

EST

Nombre moyen d'équipement :	0,9
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	69%
Smartphone :	11%
Tablette :	8%

NORD OUEST

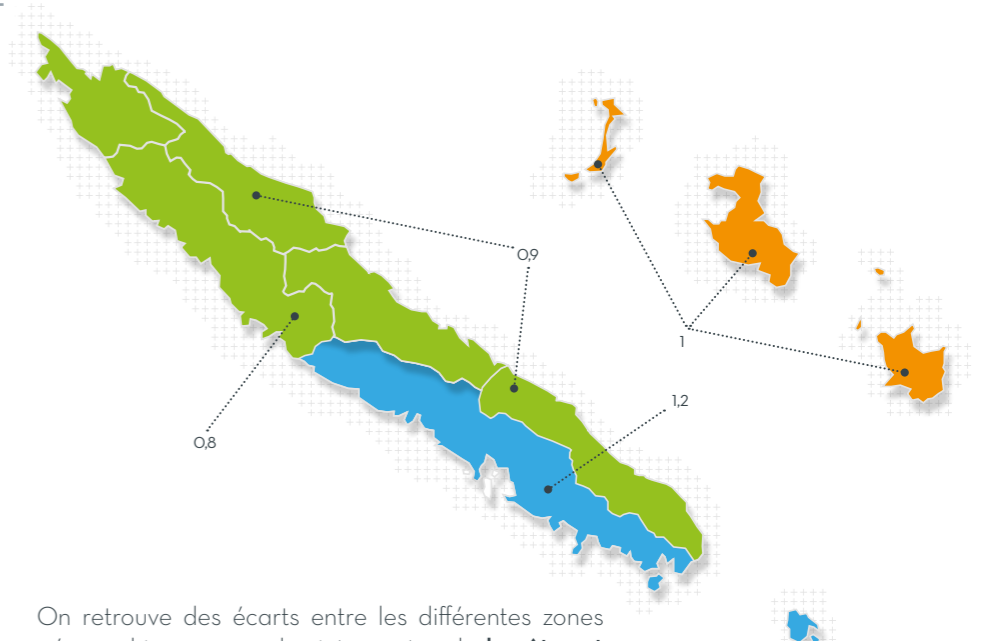
Nombre moyen d'équipement :	0,8
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	68%
Smartphone :	6%
Tablette :	6%

ÎLES LOYAUTÉ

Nombre moyen d'équipement :	1
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	78%
Smartphone :	7%
Tablette :	15%

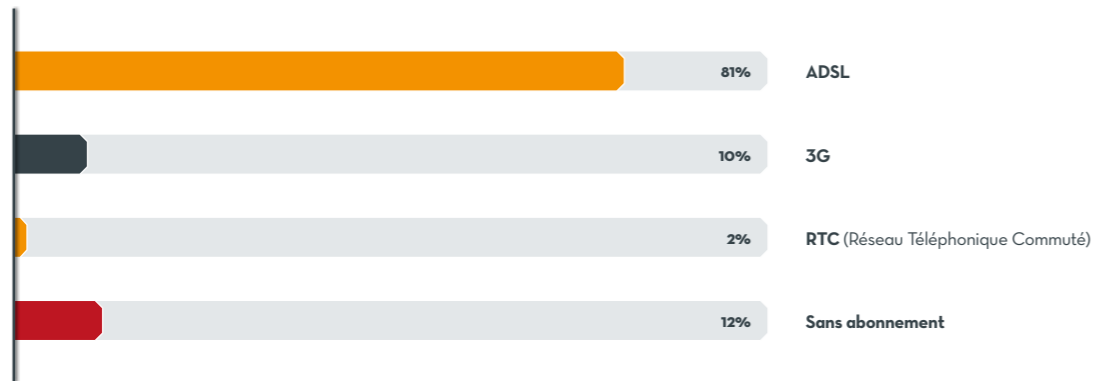
GLOBAL

Nombre moyen d'équipement :	1,1
Taux d'équipement :	
Ordinateur portable :	72%
Smartphone :	21%
Tablette :	19%



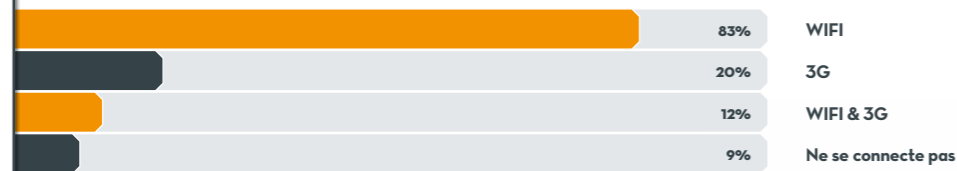
On retrouve des écarts entre les différentes zones géographiques avec des internautes de **la côte est et du nord-ouest moins équipés**, particulièrement en tablettes et Smartphones.

Équipement des foyers en connexion Internet



La plupart des internautes ont un abonnement Internet. 10% des internautes ont un abonnement 3G au foyer. On note que 12% des internautes ne possèdent pas d'abonnement Internet ce qui correspond au 12% se connectant uniquement en dehors de leur domicile.

Connexion à Internet via les tablettes et les Smartphones



N = 170 personnes soit 33% des internautes

POURCENTAGE D'UTILISATEURS DE 3G POUR TABLETTE ET SMARTPHONE EN FONCTION DES PROFILS FUTUREVIEW :

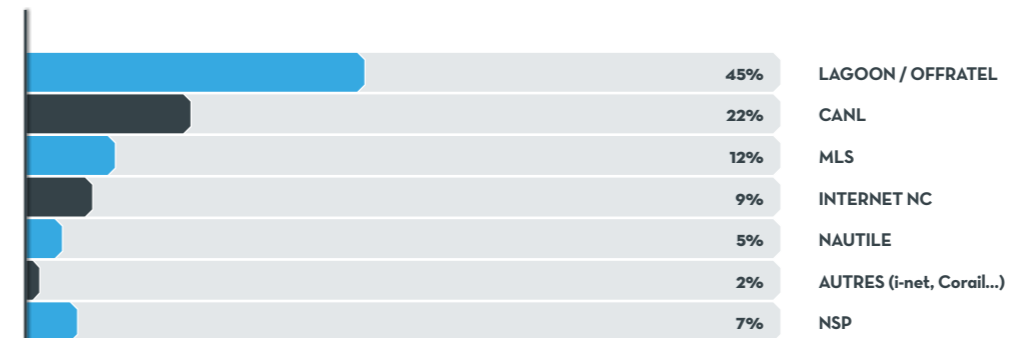


Les possesseurs de Smartphones et tablettes se connectent pour leur grande majorité à Internet en Wifi. La 3G n'est utilisée que par 20% d'entre eux (soit environ 7% des internautes). 12% des internautes se connectent à la fois en Wifi et en 3G alors que 9% des possesseurs ne se connectent pas à Internet avec leurs appareils. L'utilisation de la 3G reste faible sur ces appareils puisque l'on traite ici uniquement des internautes équipés de Smartphone et/ou tablette qui représentent

33% des internautes. Cette utilisation représente 4,5% des Calédoniens de plus de 16 ans sur l'ensemble du territoire.

Cependant, on note un écart important d'utilisateurs de la 3G pour les tablettes et Smartphones entre les différents profils Futureview. Ainsi, on peut en conclure que l'usage de la 3G sur ces appareils aura tendance à se développer dans l'avenir.

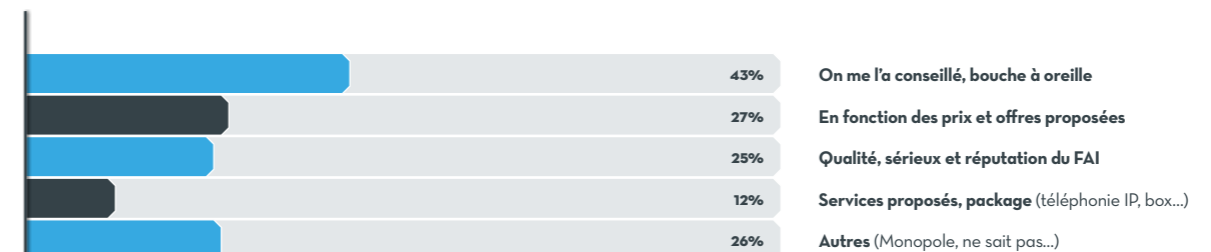
Choix des fournisseurs d'accès à Internet



Le principal fournisseur d'accès à Internet est Lagoon / Offratel avec presque un abonné sur deux. A noter que 7% des abonnés ignorent le nom de leur fournisseur d'accès à Internet. Les variables sociodémographiques

(l'âge, la CSP ou le lieu d'habitation) des personnes interrogées n'influencent pas significativement le choix du fournisseur d'accès.

Raisons du choix du fournisseur



On constate que le **bouche à oreille** est un vecteur d'informations important. Plus de 40% des abonnés ont choisi leur fournisseur d'accès en partie grâce à cela.

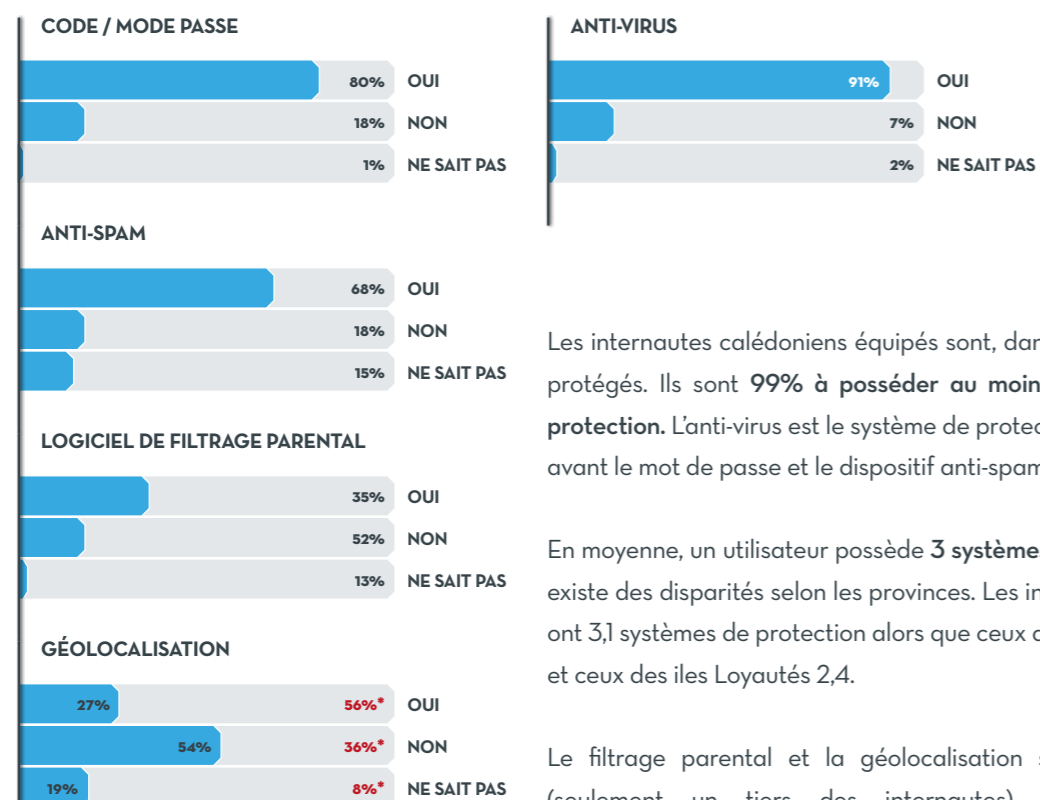
La qualité, le sérieux et la réputation du FAI ne se trouvent qu'au troisième rang des critères de choix après les prix.

02. OPINIONS ET EXPÉRIENCES DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

1. Protection des internautes calédoniens

Utilisation et connaissance des différents systèmes de sécurité

Q27. Est-ce que votre ordinateur, tablette ou Smartphone dispose d'un ou plusieurs systèmes de sécurité ?



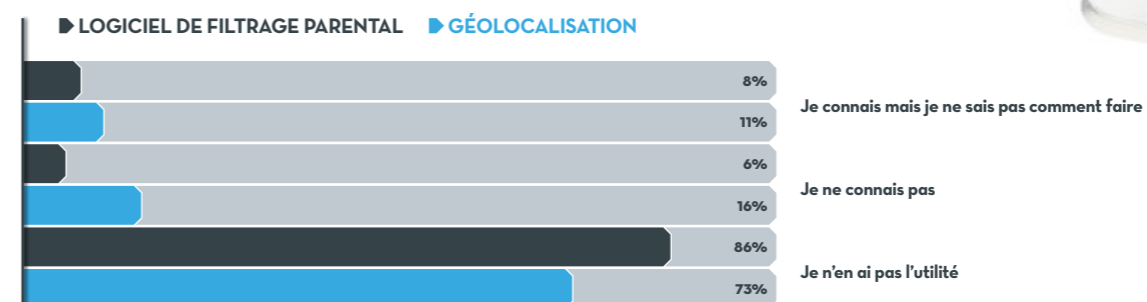
*Parmi les possesseurs de smartphone ou tablettes

Les internautes calédoniens équipés sont, dans l'ensemble bien protégés. Ils sont **99%** à posséder au moins un système de protection. L'anti-virus est le système de protection le plus utilisé avant le mot de passe et le dispositif anti-spam.

En moyenne, un utilisateur possède **3 systèmes de protection**. Il existe des disparités selon les provinces. Les internautes du Sud ont 3,1 systèmes de protection alors que ceux du nord en ont 2,8 et ceux des îles Loyautés 2,4.

Le filtrage parental et la géolocalisation sont peu utilisés (seulement un tiers des internautes). Cela s'explique essentiellement par la non-utilité de ces systèmes.

Q27. Si non, pourquoi ?

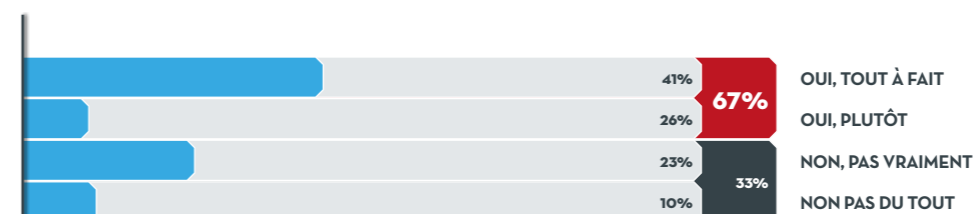


Dans l'ensemble, nous pouvons constater que les Calédoniens sont bien équipés et ont une bonne connaissance de l'existence des systèmes de protection.

2. Niveau de connaissance des risques liés à Internet

Utilisation et connaissance des différents systèmes de sécurité

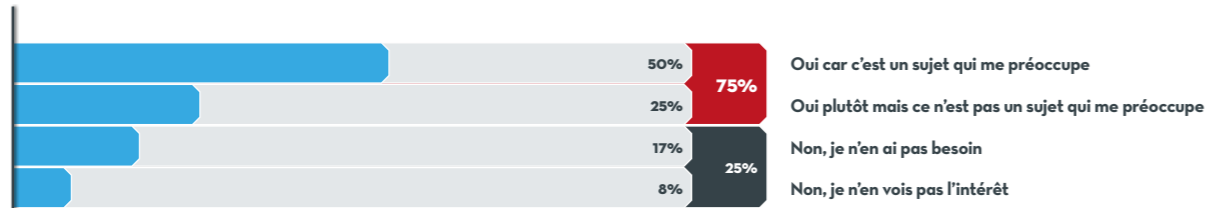
Q28. De manière générale, estimez-vous être suffisamment informés et sensibilisés aux risques liés à Internet ?



On observe que **67%** des personnes interrogées se déclarent être suffisamment informées et sensibilisées aux risques liés à Internet. Ainsi, les Calédoniens semblent, pour la plupart connaître les risques d'Internet et les systèmes de protection existants. Les précurseurs sont quant à eux **50%** tout à fait informés.

Besoin d'information sur les risques liés à Internet

Q28. De manière générale, souhaitez-vous être mieux informés, aidés ou accompagnés sur les moyens de se protéger sur Internet ?



Malgré un niveau d'information important, les internautes expriment un réel besoin d'information concernant les moyens de se protéger sur Internet. Une personne sur deux est préoccupée par le sujet et trois personnes sur quatre souhaitent recevoir des informations. Les précurseurs sont les plus avides d'informations avec 60% de « *Oui car c'est un sujet qui me préoccupe* ». Seulement 8% d'entre eux ne se sentent pas concernés.

Disparités géographiques du niveau et du besoin d'information

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Afin, d'analyser les disparités géographiques en termes d'information, nous avons construit une note du « **niveau d'information** » sur 20.

La méthode suivante a été choisie :

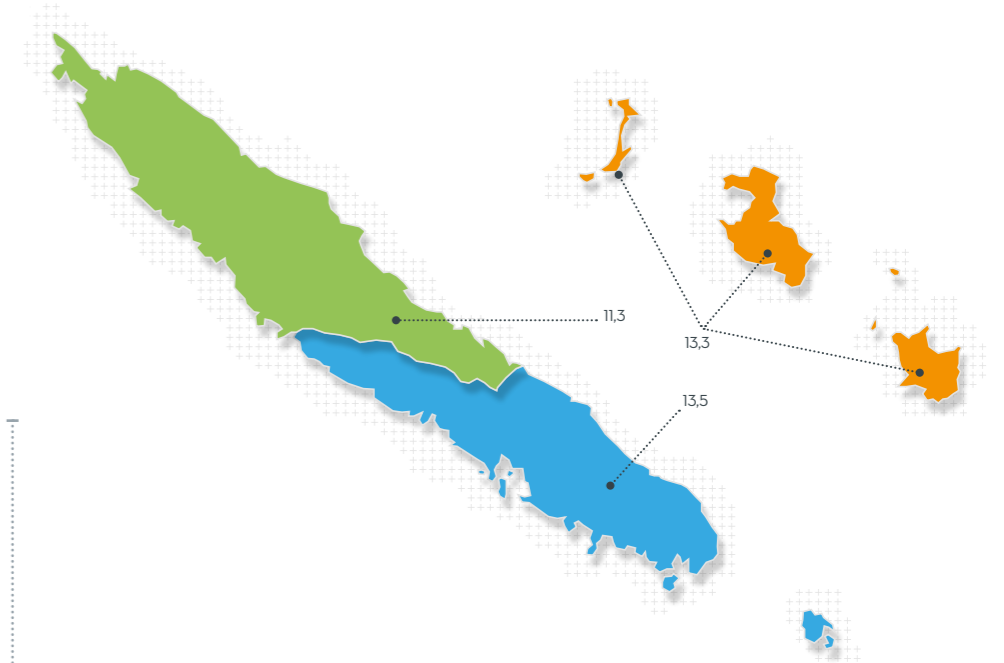
► Nous avons pondéré le pourcentage de répondant pour chaque item de réponse :

- ⊕ Tout à fait informés : coefficient +2
- ⊕ Plutôt informés : coefficient +1
- ⊕ Pas vraiment informés : coefficient -1
- ⊕ Pas du tout informés : coefficient -2

► L'indice moyen obtenu par la somme des pourcentages pondérés varie donc de -2 à +2.

⊕ Pour obtenir une note sur 20, nous appliquons ensuite la formule suivante : $10 + (\text{indice} \times 5)$

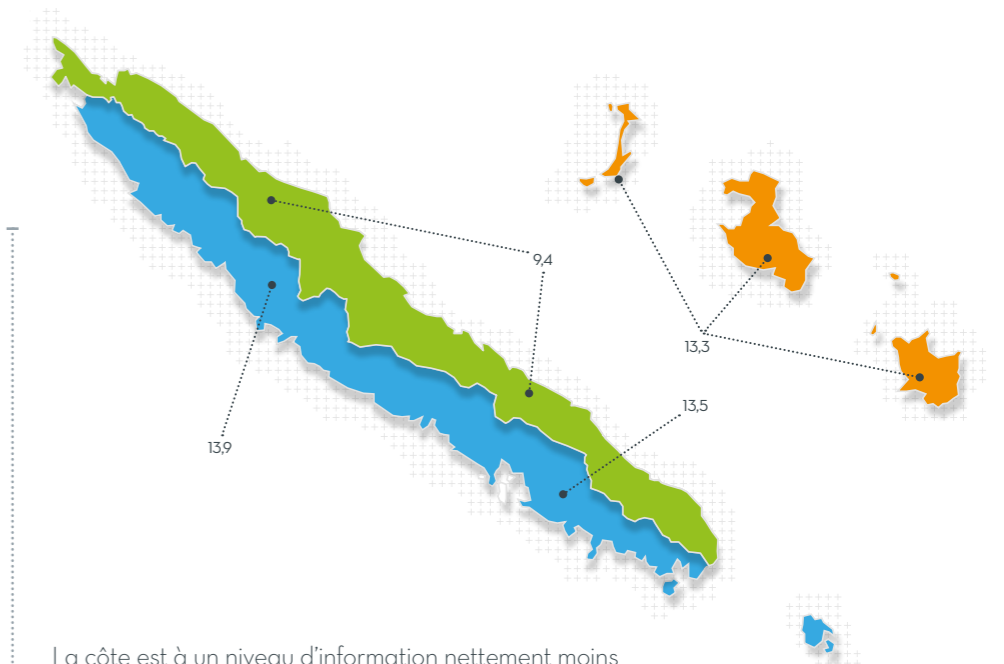
La « **demande d'information** » a été calculée en additionnant les personnes répondants oui à la question suivante : *Souhaitez-vous être mieux informés, aidés ou accompagnés sur les moyens de se protéger sur Internet ?*



PROVINCE NORD	Niveau d'information (note sur 20) :	11,3
	Demande d'informations :	75%
PROVINCE SUD	Niveau d'information (note sur 20) :	13,5
	Demande d'informations :	74%
ÎLES LOYAUTÉ	Niveau d'information (note sur 20) :	13,3
	Demande d'informations :	97%
GLOBAL	Niveau d'information (note sur 20) :	13,3
	Demande d'informations :	75%

Les habitants de la province Sud et de la province des Îles sont les plus informés. Ceux de la province Nord se sentent moins informés. Notons cependant que la demande d'informations la plus forte est exprimée par les Loyaltiens.

La disparité Est/Ouest de la Grande Terre est encore plus marquante.



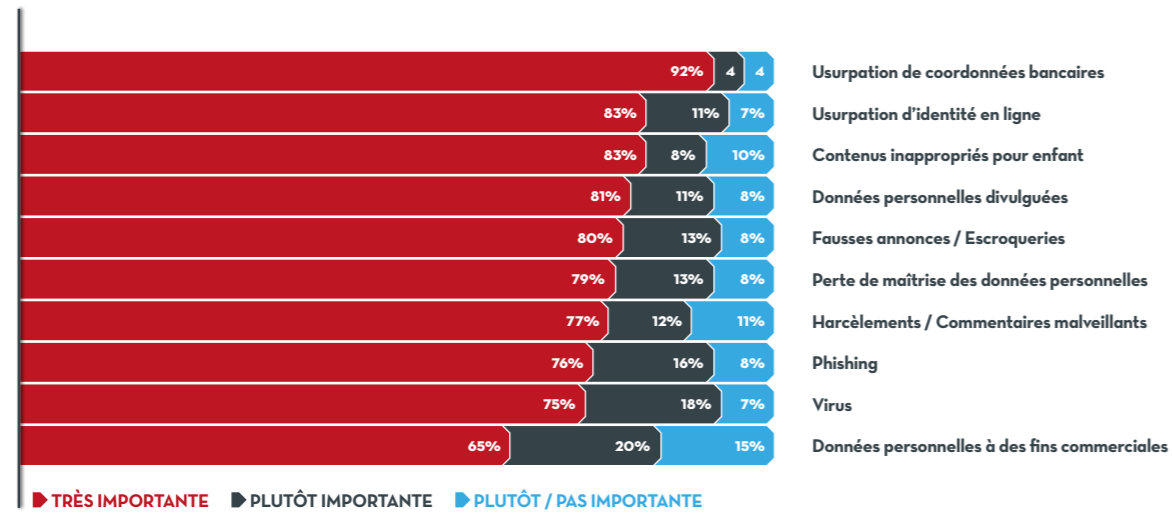
EST	Niveau d'information (note sur 20) :	9,4
	Demande d'informations :	75%
NORD OUEST	Niveau d'information (note sur 20) :	13,9
	Demande d'informations :	71%
SUD OUEST	Niveau d'information (note sur 20) :	13,5
	Demande d'informations :	69%
ÎLES LOYAUTÉ	Niveau d'information (note sur 20) :	13,3
	Demande d'informations :	97%
GLOBAL	Niveau d'information (note sur 20) :	13,3
	Demande d'informations :	75%

La côte est est à un niveau d'information nettement moins élevé que la côte ouest. La demande d'information y est forte.

3. Craintes liées à Internet

Perception des différentes menaces

Q27. Quelles sont vos craintes sur Internet ? Pour chaque proposition, je vous demanderai si selon vous, il s'agit d'une menace importante ou moins importante?



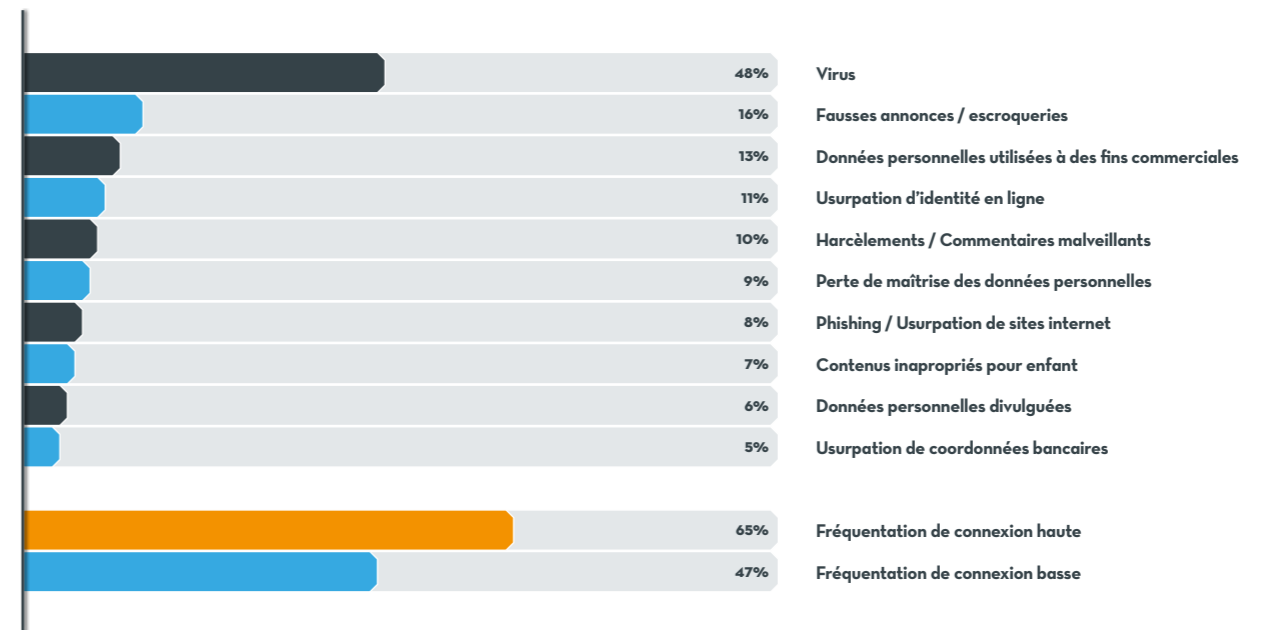
Les internautes expriment de fortes craintes à l'évocation des différentes menaces d'Internet. Les menaces sont perçues comme importantes pour la quasi-totalité des internautes. Notons que cette question était posée en assistée, c'est-à-dire que toutes les menaces étaient citées par l'enquêteur. Cela ne signifie donc pas que les internautes les ont perpétuellement à l'esprit. Ces craintes sont en tous cas, au moins, latentes.

4. Attaques subies par les internautes

Différentes attaques subies par les internautes calédoniens ou un membre de leur foyer

62% des foyers calédoniens ont déjà été victimes d'une cyber-attaque.

Le virus est la plus fréquente et a touché près d'un foyer sur deux. La fréquence de connexion explique, assez logiquement, les attaques subies. Plus l'exposition au risque est grande, plus nombreux sont les foyers touchés.



On constate bien qu'avec un écart significatif de 18 points, les internautes avec une fréquence de connexion haute (4 fois par semaine ou plus) ont plus de problèmes que les internautes à fréquence de connexion basse (moins de 4 fois par semaine) comme c'est le cas pour les précurseurs.

Ainsi, les foyers des provinces Nord et Iles sont moins fréquemment touchés par des attaques, en raison certainement de leur fréquence de connexion plus faible.

O3. LES LEVIERS ET LES FREINS À LA CONFIANCE

1. Confiance et fréquence d'utilisation des sites cibles

Fréquence d'utilisation des sites Internet

La fréquentation des sites est très variable.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

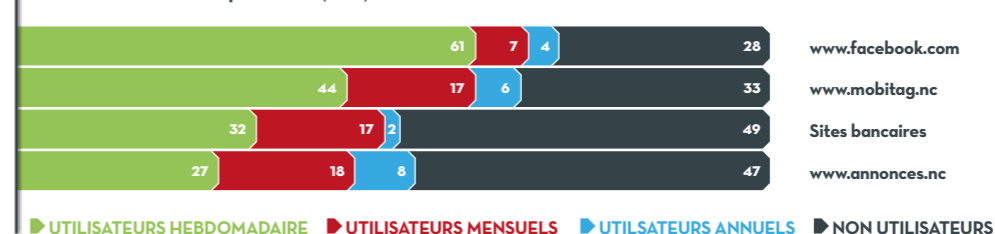
- ▶ Les **utilisateurs hebdomadaires** regroupent ceux qui déclarent utiliser le site « tous les jours ou presque » et « 1 à 5 fois par semaine ».
- ▶ Les **utilisateurs mensuels** regroupent ceux qui déclarent utiliser le site « 1 à 3 fois par mois ».
- ▶ Les **utilisateurs annuels** regroupent ceux qui déclarent utiliser le site « 10 à 6 fois par an » et « moins de 6 fois par an ».
- ▶ Les **non-utilisateurs** sont ceux qui déclarent « Je n'utilise pas ce site ».

FRÉQUENCE D'UTILISATION DES SITES INSTITUTIONNELS (en%)



Le site du gouvernement est consulté par presque une personne sur deux. C'est le site institutionnel le plus consulté. Les sites provinciaux, municipaux ou plus spécifiques n'attirent, pour l'instant, que peu d'internautes.

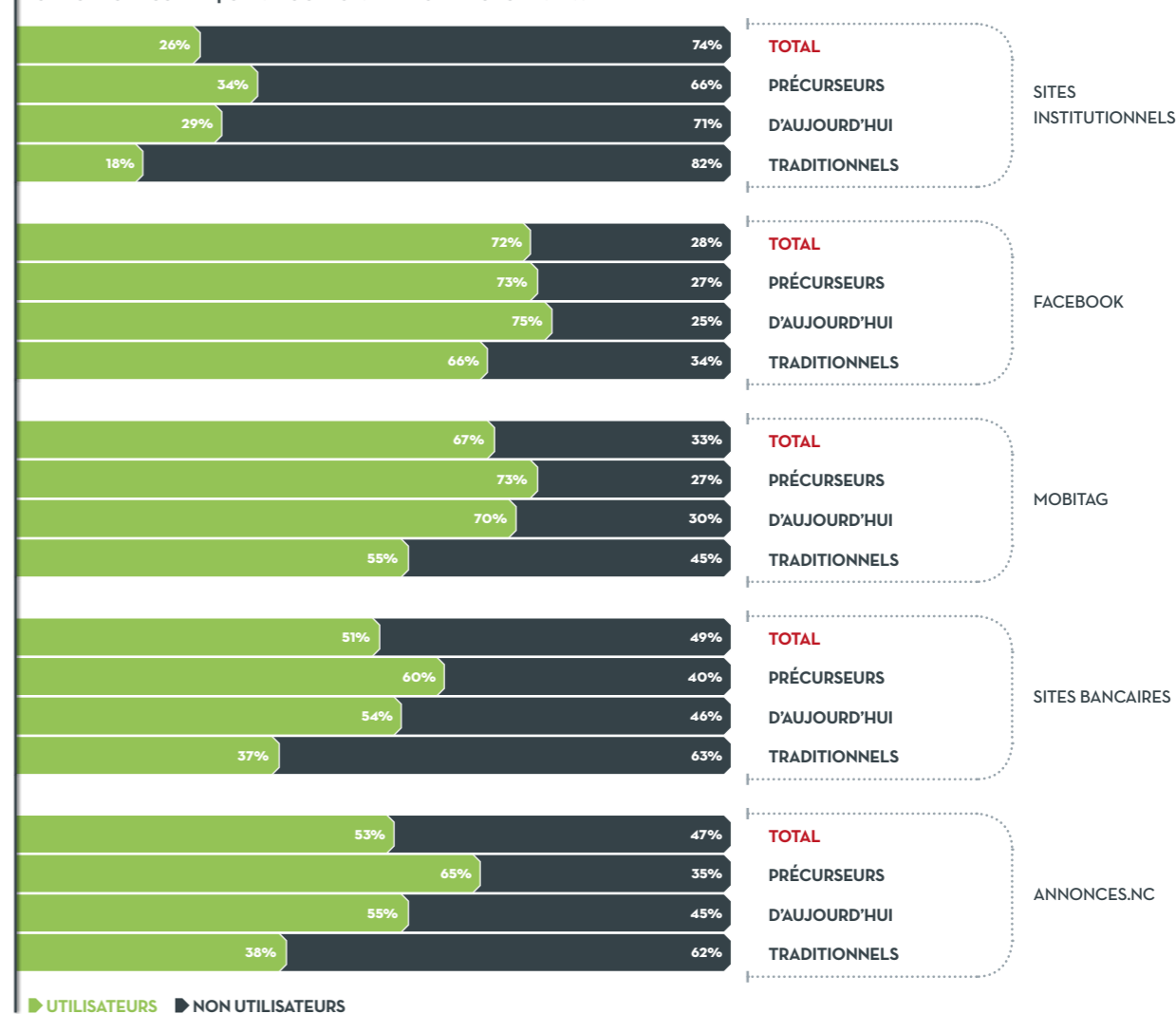
SITES LES PLUS FRÉQUENTÉS (en%)



(Voir annexe pour le détail de tous les sites)

Parmi les sites proposés, Facebook est le plus utilisé, à la fois en nombre d'utilisateurs et en fréquence. Les sites les plus consultés sont ceux qui fournissent de l'information et/ou offrent un service.

SITES LES PLUS FRÉQUENTÉS SELON LE PROFIL FUTUREVIEW

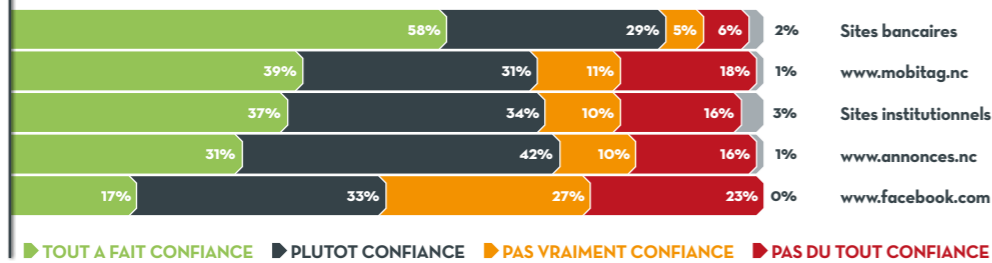


Nous pouvons constater que les « précurseurs » se connectent globalement davantage à ces sites que la moyenne. Nous pouvons donc en déduire que la fréquentation des sites ci-dessus devrait encore s'accroître. Si l'on s'intéresse au site Facebook, nous pouvons constater que tous les profils d'internautes ont une fréquentation proche. Ainsi, ce site est arrivé à « maturité », la fréquentation ne devrait plus augmenter.

Confiance à l'égard des sites Internet

Le niveau de confiance global des Calédoniens est élevé.

NIVEAU DE CONFIANCE À L'ÉGARD DES SITES LES PLUS FRÉQUENTÉS (en%)



Les sites bancaires ont réussi à gagner la confiance des Calédoniens (87% d'internautes ont confiance), malgré la crainte forte d'usurpation de l'identité bancaire. Les garanties de sécurité offertes par ces sites semblent efficaces pour rassurer les internautes calédoniens.

Les sites institutionnels ont un niveau de confiance de 71%, et le site Facebook est crédité de la confiance d'un Calédonien sur deux.



Indice de confiance

Afin de simplifier la lecture des résultats, nous avons créé un indice de confiance qui est une note moyenne de la confiance accordée aux différents sites listés dans l'étude.

Cette note a ensuite été recalculée pour plusieurs segments distincts de population, afin d'identifier des cibles pour des actions destinées à lever les craintes liées à Internet.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Note du « niveau de confiance » sur 20.

La méthode suivante a été choisie :

- Nous avons pondéré le pourcentage de répondant pour chaque item de réponse :
 - Tout à fait confiance : coefficient +2
 - Plutôt confiance : coefficient +1
 - Pas vraiment confiance : coefficient -1
 - Pas du tout confiance : coefficient -2

► L'indice moyen obtenu par la somme des pourcentages pondérés varie donc de -2 à +2.

► Pour obtenir une note sur 20, nous appliquons ensuite la formule suivante : 10 + (indice*5)

INDICE DE CONFIANCE MOYEN

- : 16,5 /20 Sites bancaires
- : 14,3 /20 Sites e-commerce
- : 14 /20 Sites de services
- : 13,4 /20 Sites institutionnels
- : 12,6 /20 Sites d'informations
- : 9,8 /20 Réseaux sociaux, forum

► : 13,5 /20 TOTAL

La note de confiance moyenne est de 13,5 sur 20. Le détail concernant les regroupements par catégorie de site est disponible dans les annexes.

INDICE DE CONFIANCE MOYEN SELON LA FRÉQUENCE DE CONNEXION

- : 13,7 /20 Fréquence de connexion haute
- : 10,8 /20 Fréquence de connexion basse

► : 13,5 /20 TOTAL

INDICE DE CONFIANCE MOYEN SELON LE NIVEAU D'INFORMATION

- : 13,7 /20 Fréquence de connexion haute
- : 12,8 /20 Fréquence de connexion basse

► : 13,5 /20 TOTAL

Les sites bancaires obtiennent une note de 16,5 et sont ceux qui ont le niveau de confiance le plus élevé, suivi des sites de e-commerce et de services. Il n'y a donc pas forcément de lien entre la confiance et les craintes.

Il est important de noter que les variables socio-démographiques : âge, genre, catégorie socio-professionnelle n'ont pas d'influence sur le niveau de confiance. Le niveau de confiance varie plutôt en fonction du comportement des internautes.

Ainsi, la fréquence de connexion et dans une moindre mesure le niveau d'information influencent le niveau de confiance.

La fréquence de connexion haute correspond à au moins 4 connexions par semaine, inversement pour la fréquence de connexion basse. Le niveau d'information élevé correspond aux personnes s'estimant tout à fait ou plutôt informées alors que le niveau d'information faible à celles qui ne s'estiment pas vraiment ou pas du tout informées.

Indice de confiance (suite)

La pratique est à développer pour accroître le niveau de confiance. Il est à noter que le développement des usages des TIC et d'Internet peut passer par une amélioration de l'équipement des foyers. L'écart entre le niveau de confiance des foyers non-équipés et celui des foyers équipés est, en effet, important.

Notons également que le lieu de connexion et le lieu de résidence ont une influence sur la note de confiance globale. Cependant, ces variables sont grandement corrélées à la fréquence de connexion dont nous avons déjà montré l'effet sur la confiance ci-dessus.

Les différents profils Futureview ont des niveaux de confiance très différents.

L'analyse des différents profils dégagés par l'analyse Futureview nous permet de présumer que la confiance accordée aux différents sites ne va cesser de s'accroître lors des prochaines années. Les notes obtenues décroissent en effet fortement lorsque l'on se dirige vers les internautes plus passifs et avec une utilisation traditionnelle de l'outil.

INDICE DE CONFIANCE MOYEN SELON LE NIVEAU D'ÉQUIPEMENTS DU FOYER

- ▶ : 9,6 /20 Aucun équipement
- ▶ : 13,1 /20 1 ou 2 équipements
- ▶ : 14,3 /20 3 ou 4 équipements

▶ : 13,5 /20 TOTAL

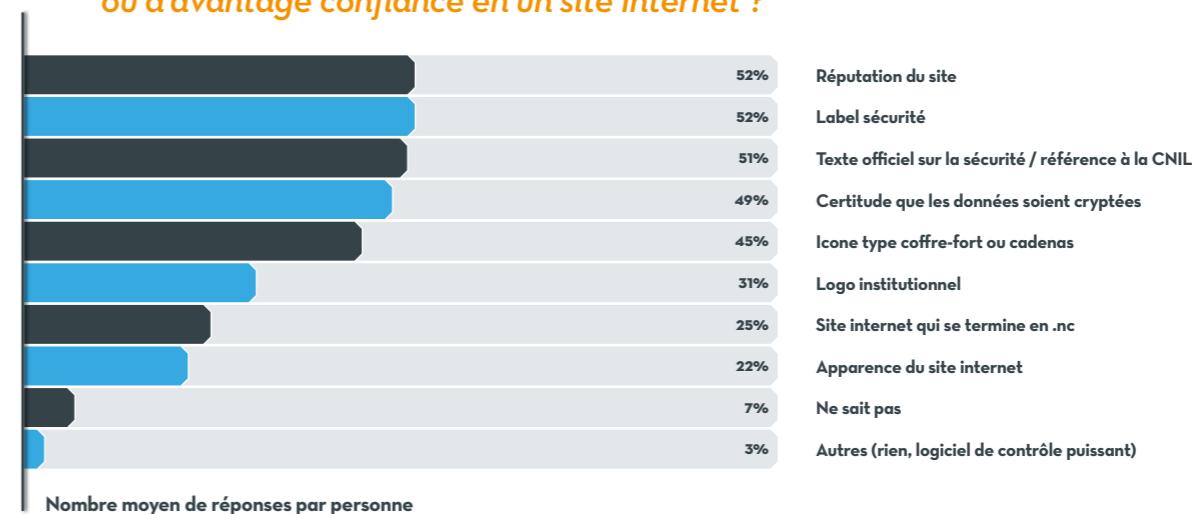
INDICE DE CONFIANCE MOYEN DES DIFFÉRENTS PROFILS FUTUREVIEW

- ▶ : 14,8 /20 Internautes précurseurs
- ▶ : 13,1 /20 Internautes d'aujourd'hui
- ▶ : 12 /20 Internautes traditionnels

▶ : 13,5 /20 TOTAL

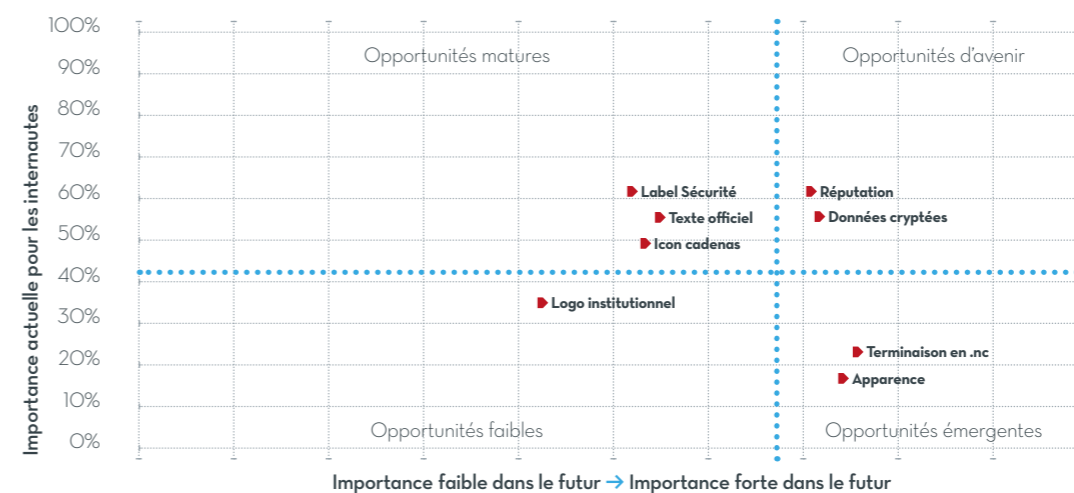
2. Evaluation des différents vecteurs de confiance

Q33. *Qu'est-ce qui pourrait vous donner confiance ou d'avantage confiance en un site Internet ?*



Cinq éléments sont cités par près d'un internaute sur 2. Parmi eux, la réputation du site (effet bouche-à-oreille) et des éléments formels : un label, un texte officiel, des données cryptées, un icône. Il semble important que la sécurité soit visible et identifiable.

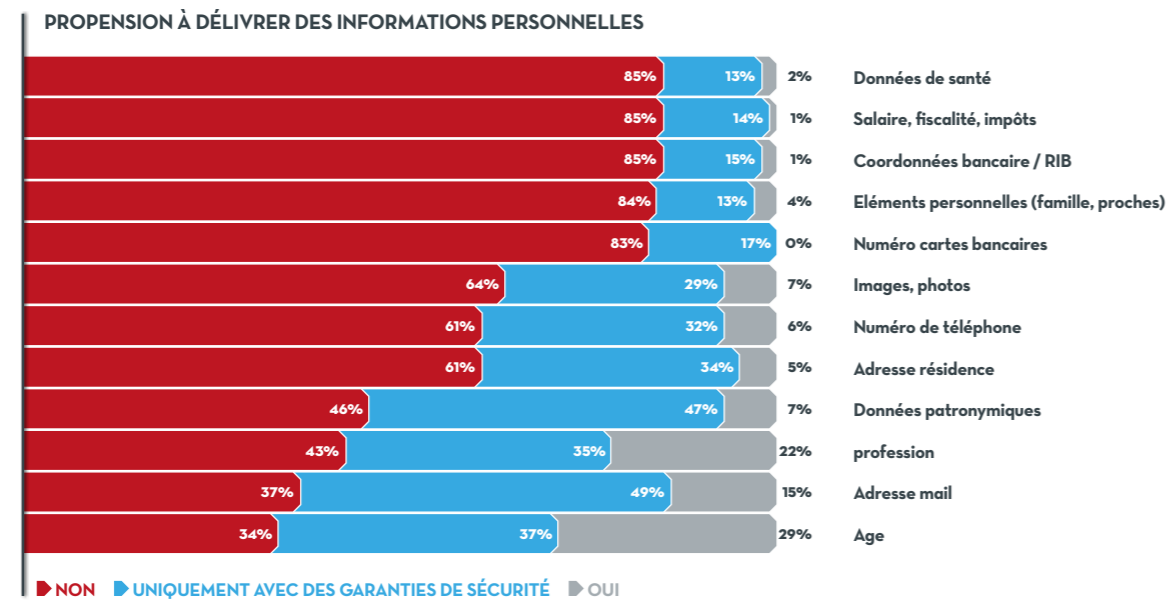
L'analyse Futureview nous permet de classer plus précisément ces différents éléments.



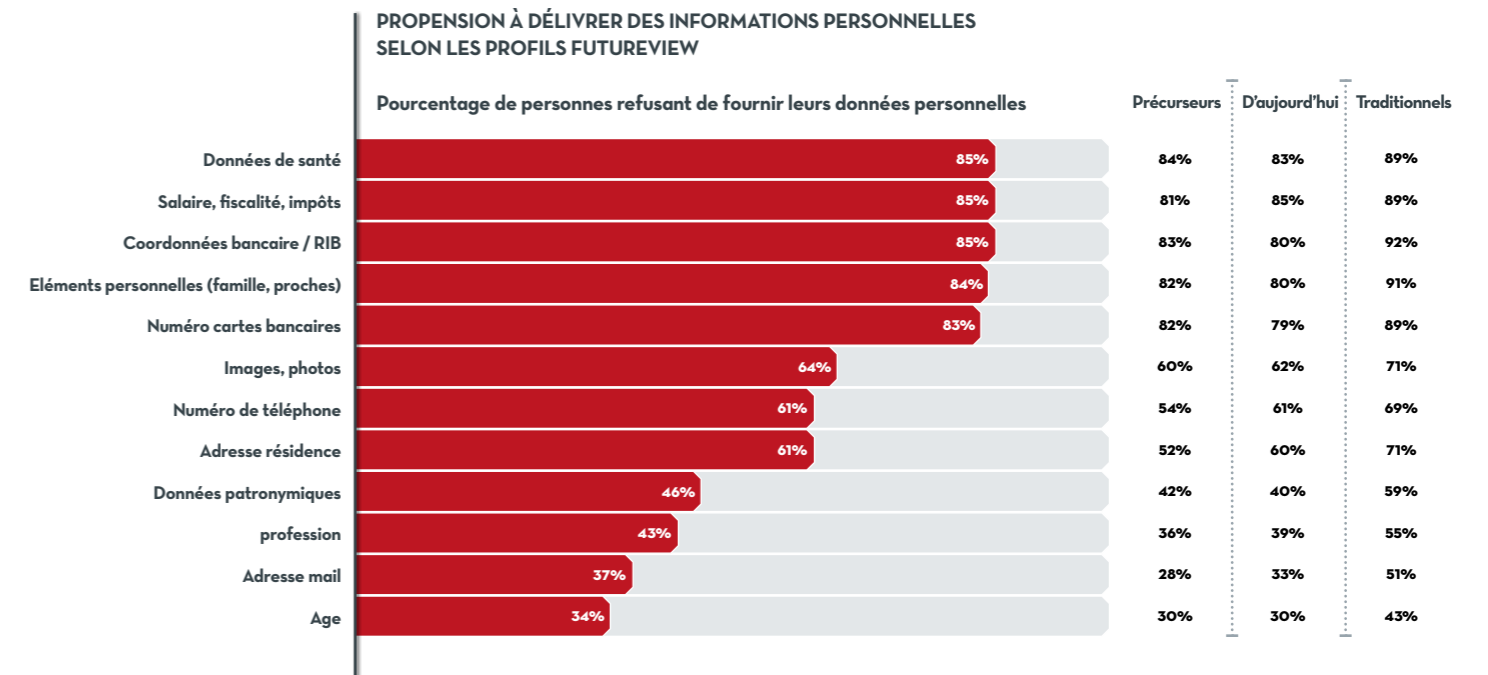
Ainsi, le label de sécurité, les textes officiels ou encore l'icône cadenas sont des opportunités matures. Ce sont des éléments qui sont importants aux yeux des internautes mais qui ne sont pas des valeurs suffisantes pour l'Internet de demain. Ce sont au final des éléments perçus comme sécurisants aujourd'hui. La réputation du site et le cryptage des données sont des opportunités sur lesquelles il faut miser pour le futur. En effet, elles sont déjà importantes et le seront encore davantage demain. L'apparence du site et la terminaison en .nc sont des pistes à explorer et qui pourront s'avérer importantes à l'avenir même si à ce jour, elles sont encore peu valorisées. Le logo institutionnel ne semble pas à ce jour une priorité mais reste tout de même important pour un tiers des internautes.

3. Propension des internautes à donner des informations personnelles sur Internet.

Malgré un niveau de confiance élevé, les Calédoniens ne sont pas prêts à fournir toutes les informations sur Internet.



Les internautes ont tendance à se méfier lorsqu'il s'agit de fournir des informations les concernant sur Internet. Pour les données sensibles, les internautes sont même très méfiants puisque même si la sécurité est garantie, une grande majorité d'entre eux refuse de donner ces informations. Cependant, l'étude se base sur du déclaratif, en pratique, les internautes livrent d'ores et déjà un grand nombre d'informations (Facebook, site bancaire,...). Globalement, les plus jeunes (16-19 ans) ont tendance à être plus méfiants. Les 30-39 ans témoignent d'une plus grande disposition à livrer des informations sur Internet. On retrouve encore ici l'idée de crainte latente.



On voit que les précurseurs sont davantage enclins à donner des informations personnelles ce qui laisse présager que ce phénomène sera plus général dans le futur. Néanmoins, tous s'accordent sur le besoin d'avoir des garanties de sécurité.

04. ANTICIPER LES COMPORTEMENTS DE DEMAIN

1. Potentiel des démarches et formalités en ligne en Nouvelle-Calédonie

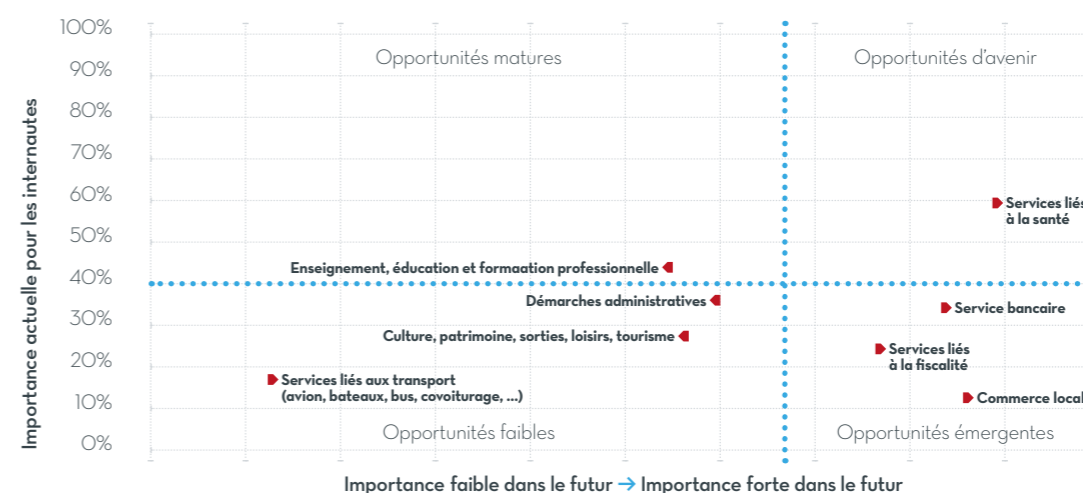
Démarches et formalités les plus attendues

Démarches	% des personnes l'ayant cité	% de personnes l'ayant cité en premier
Services liés à la santé (déclaration mutuelle, CAFAT)	58%	34%
Enseignement, éducation (inscription des enfants à la cantine, relevé de notes...), formation professionnelle	41%	15%
Démarches administratives (changement d'adresse, état civil...)	36%	12%
Services bancaires	34%	14%
Culture, patrimoine, sorties, loisirs, tourisme	29%	9%
Services liés à la fiscalité	27%	9%
Services liés aux transports (avions, bateaux, bus, covoiturage,...)	14%	4%
Commerce local en ligne	10%	3%

► FORMALITÉS LES PLUS ATTENDUES AUJOURD'HUI

L'analyse Futureview nous permet de compléter cette analyse des formalités les plus attendues en identifiant également les plus porteuses.

Démarches et formalités les plus porteuses



En se situant en haut à droite de la matrice, les **services liés à la santé** sont réellement les plus pertinents à mettre en place car ils ont un potentiel important et sont déjà actuellement très demandés par les internautes.

Arrive en deuxième position en ce qui concerne le niveau de demande actuel, les démarches liées à **l'enseignement, l'éducation et la formation professionnelle**. Elles ont néanmoins moins d'importance pour les précurseurs et se situent vers la gauche de la matrice ce qui se traduit par un potentiel moins élevé sur le long terme. Ces démarches devront être toutefois présentes dans le service proposé pour satisfaire la forte demande actuelle. On retrouve dans le même cas de figure les **démarches administratives** qui pourraient compléter l'offre du service proposé.

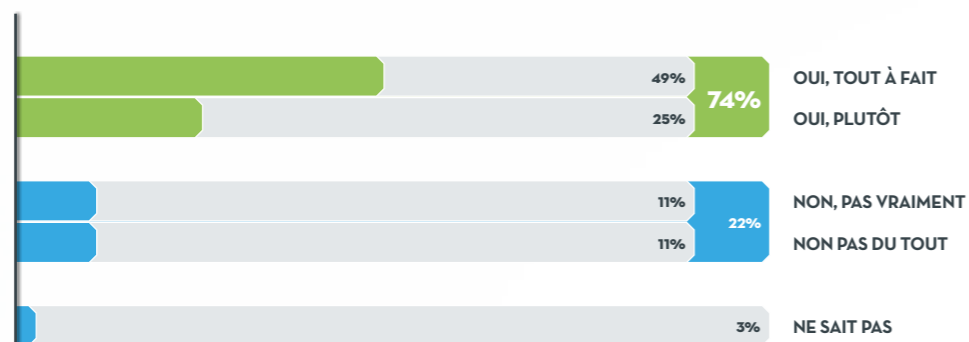
Les **services bancaires** et les **services liés à la fiscalité**, bien qu'ils aient été moins réclamés que les démarches précédemment évoquées sont des opportunités émergentes qu'il serait peut-être intéressant de développer et de mettre en avant surtout auprès des internautes précurseurs.

Le **commerce local** quant à lui intéresse peu de monde actuellement mais a peut être un potentiel. Il peut être un pari risqué s'il est présent dans le service. Enfin, les **démarches culturelles et de loisirs** ainsi que les **services liés aux transports** n'intéressent que peu les internautes et ont un potentiel moindre pour l'avenir.



2. Potentiel des télé-services sur un site web unique

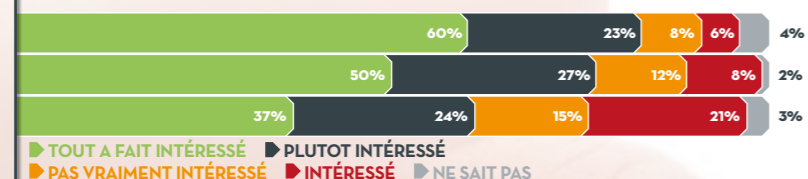
Q39. Pour accéder à ces services en ligne (télé-services), seriez-vous intéressé par un site web unique qui proposerait l'accès à l'ensemble de vos télé-services ?



L'idée de la mise en place d'un site web unique pour accéder à l'ensemble de leurs télé-services a séduit les trois quarts des interrogés et plus particulièrement les internautes précurseurs.

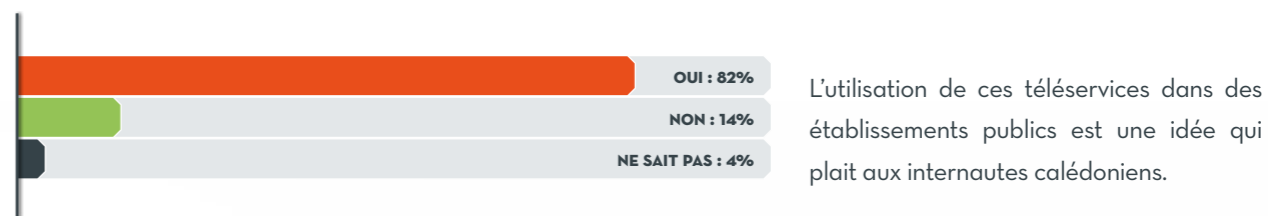
Les îles Loyauté sont globalement plus intéressées que les autres provinces. La province Nord est, quant à elle, la moins intéressée par le potentiel projet.

SELON LES PROFILS FUTUREVIEW



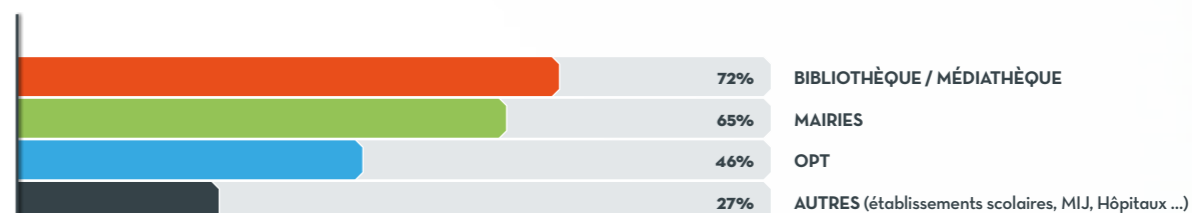
Lorsque l'on observe les résultats selon les profils Futureview, on s'aperçoit que l'accès à un site unique pourrait susciter un intérêt encore plus grand dans l'avenir. Ainsi, les précurseurs sont 83% à être tout à fait intéressé ou plutôt intéressé par un tel service.

Intérêt suscité par la mise en place de ce service dans des établissements publics



L'utilisation de ces télé-services dans des établissements publics est une idée qui plait aux internautes calédoniens.

Lieux envisagés pour la mise en place d'un tel service



Le lieu le plus envisagé pour utiliser ces services serait la bibliothèque / médiathèque. Les répondants ont cité très largement des lieux publics plus que des établissements publics.

Moyens d'accès envisagés pour ce service



Les internautes préféreraient avoir le choix du type de connexion dans les établissements publics pour accéder aux télé-services qui les intéressent.

05. PROPOSITIONS D'AXES POUR AMÉLIORER LA CONFIANCE

DÉVELOPPER LA PRATIQUE

- ◆ INCITER À L'ACQUISITION DU 1ER ÉQUIPEMENT
- ◆ AIDER LES PERSONNES À PASSER LE CAP DE LA CONNEXION:
ATELIERS DÉCOUVERTES, FORMATION, ...
- ◆ INFORMER LA POPULATION

ATTIRER

- ◆ DÉVELOPPER DES SITES QUI OFFRENT UN RÉEL SERVICE
- ◆ DÉVELOPPER LES SERVICES LES PLUS PORTEURS :
SERVICES LIÉS À LA SANTÉ, L'ÉDUCATION
- ◆ CENTRALISER LES SERVICES EN UN SITE WEB UNIQUE
- ◆ COMMUNIQUER SUR CES SERVICES

RASSURER

- ◆ METTRE EN PLACE DES CAMPAGNES DE COMMUNICATION INFORMATIVES
SUR INTERNET ET SUR LA SÉCURITÉ DES SERVICES PROPOSÉS
- ◆ DÉVELOPPER DES SITES RASSURANTS
(QUI UTILISENT LES ÉLÉMENTS DE SÉCURITÉ ADÉQUATS)



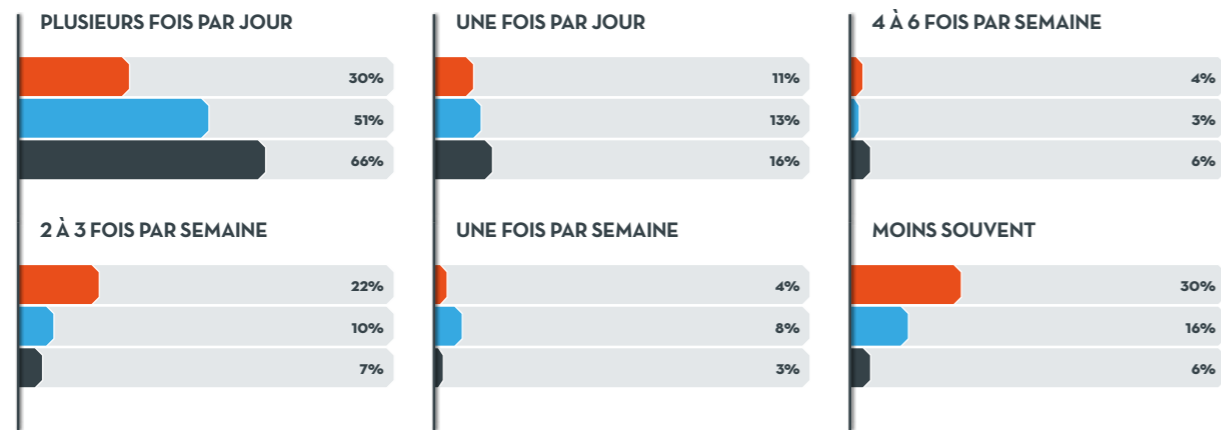
Annexes

01. IDENTIFICATION DES COMPORTEMENTS ET HABITUDES DES INTERNAUTES

1. Données relatives à la connexion sur Internet des Calédoniens

Fréquence de connexion en fonction des Provinces

► ILES LOYAUTÉS ► NORD ► SUD



Fréquence de connexion en fonction des CSP

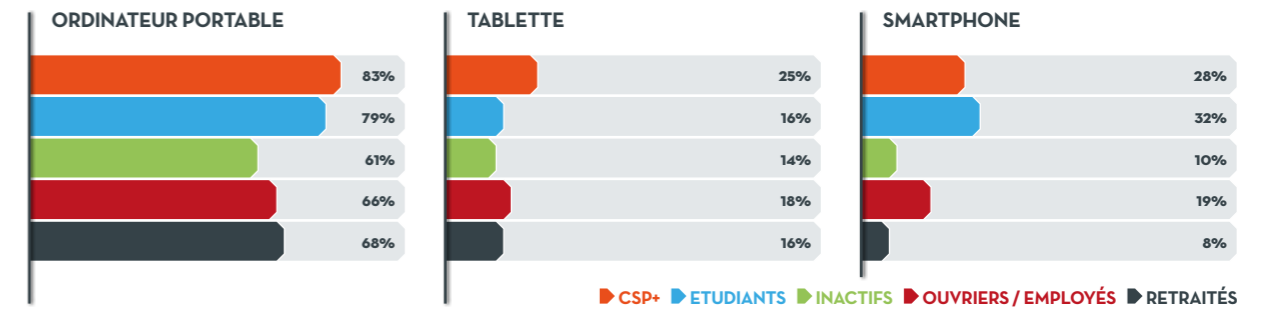
	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	4 à 6 fois par semaine	2 à 3 fois par semaine	Une fois par semaine	Moins souvent
CSP+	76%	13%	4%	3%	2%	3%
Etudiants	63%	12%	4%	11%	2%	7%
Inactifs	57%	12%	4%	11%	5%	11%
Ouvriers / Employés	52%	20%	9%	11%	4%	5%
Retraités	54%	22%	5%	11%	5%	3%

Fréquence de connexion en fonction de l'âge

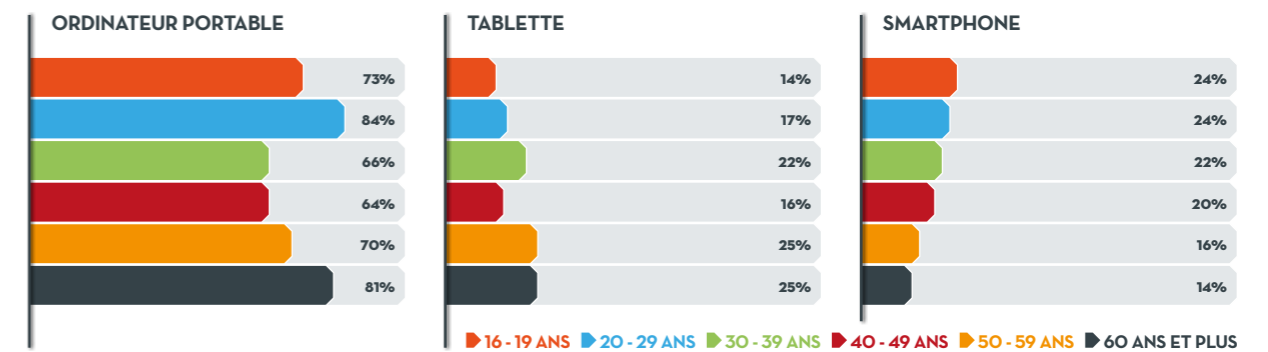
	Plusieurs fois par jour	Une fois par jour	4 à 6 fois par semaine	2 à 3 fois par semaine	Une fois par semaine	Moins souvent
16 - 19 ans	54%	19%	4%	10%	3%	10%
20 - 29 ans	63%	13%	6%	9%	4%	6%
30 - 39 ans	69%	12%	6%	7%	2%	3%
40 - 49 ans	56%	16%	7%	8%	6%	7%
50 - 59 ans	61%	20%	4%	9%	2%	5%
60 ans et plus	69%	19%	6%	3%	3%	0%

2. Équipement des internautes et foyers calédoniens

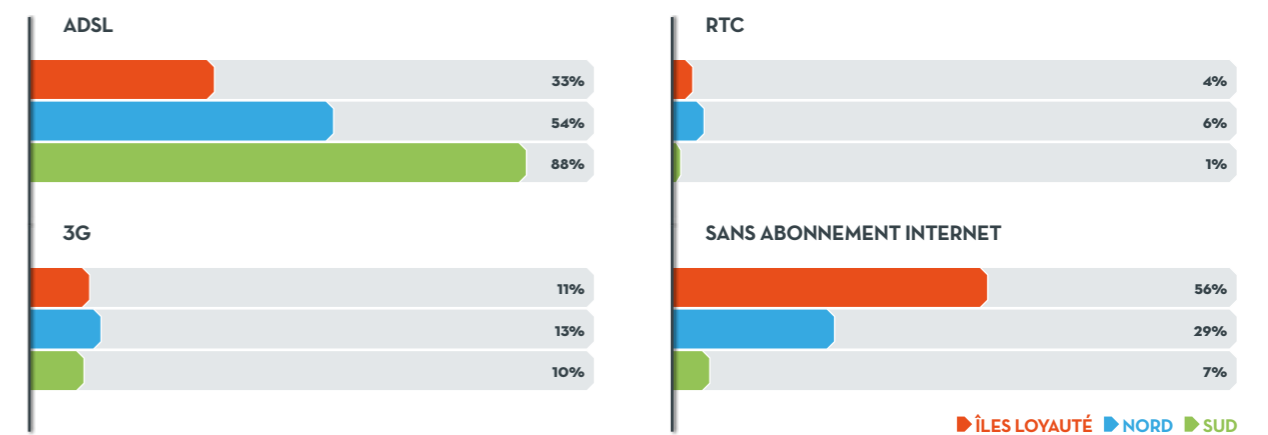
Équipement personnel des internautes en fonction de la CSP



Équipement personnel des internautes en fonction de l'âge



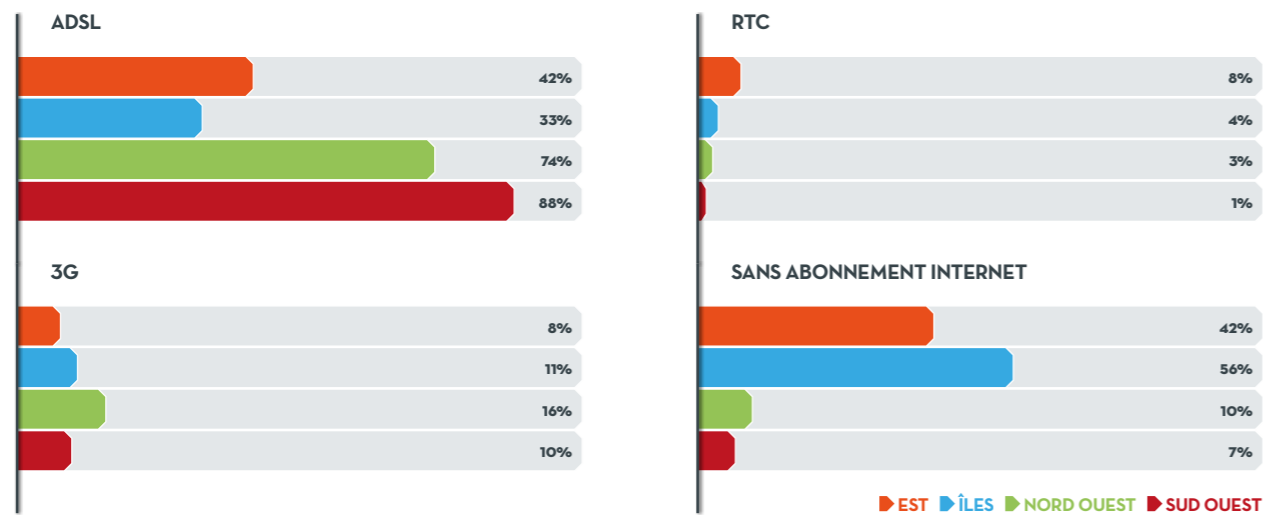
Type de connexion en fonction des Provinces



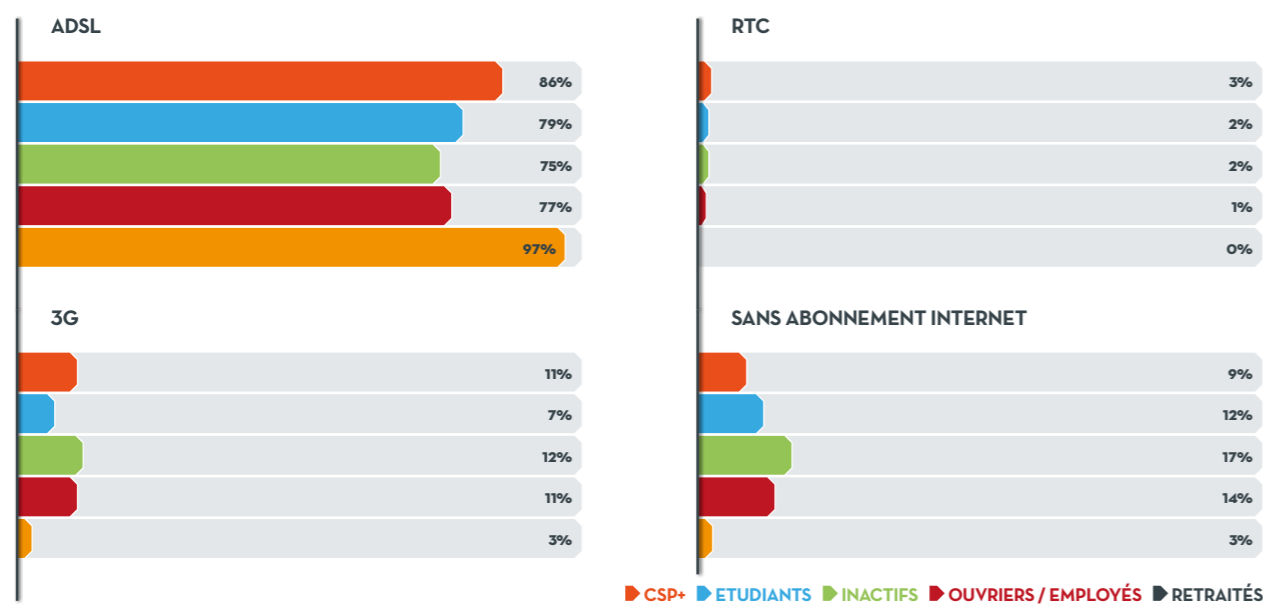
O2. ANALYSE DES OPINIONS ET EXPÉRIENCES DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

1. Protection des internautes calédoniens

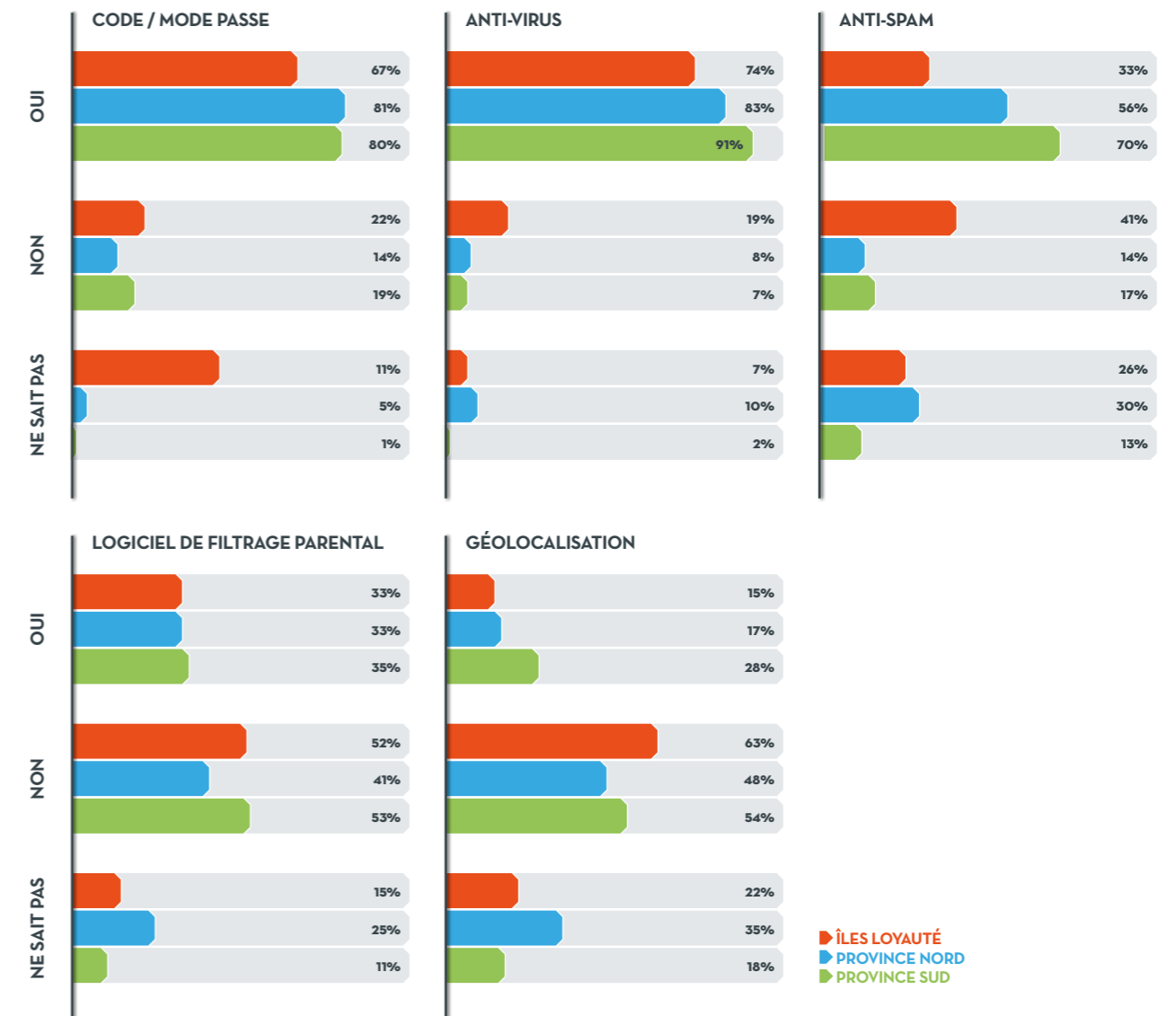
Type de connexion en fonction des différentes zones géographiques



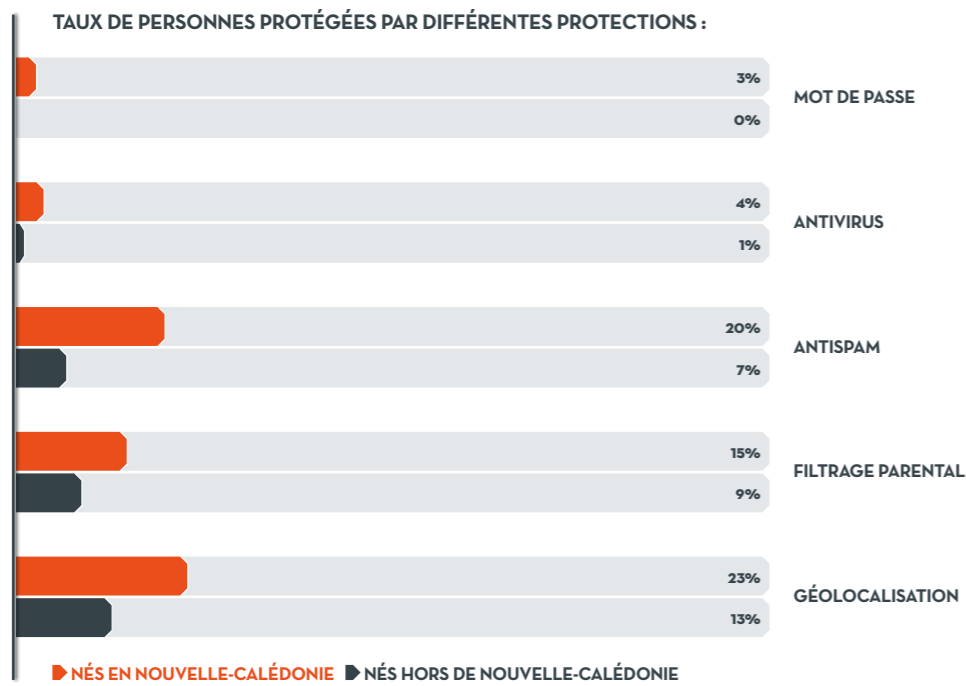
Type de connexion en fonction des CSP



Protection des internautes calédoniens en fonction des Provinces



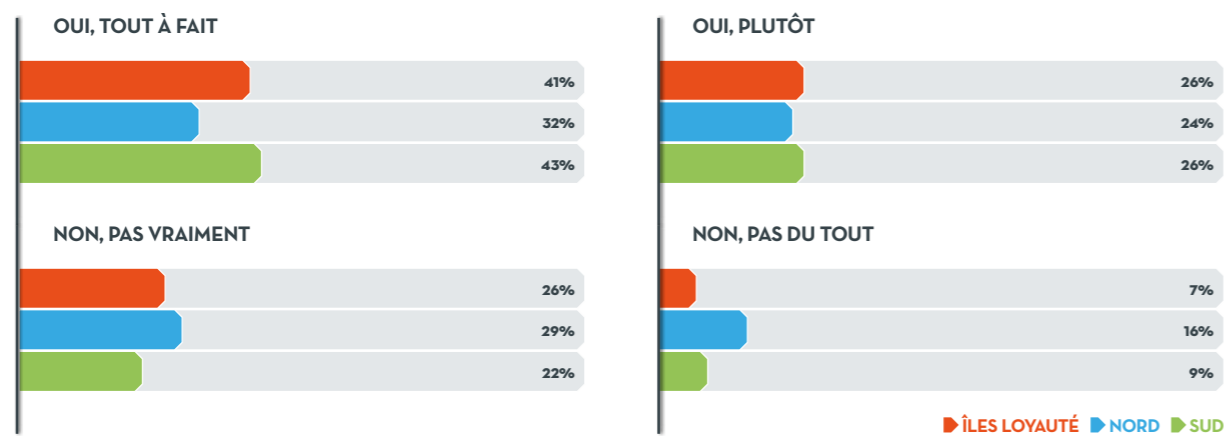
Protection en fonction de l'origine des internautes



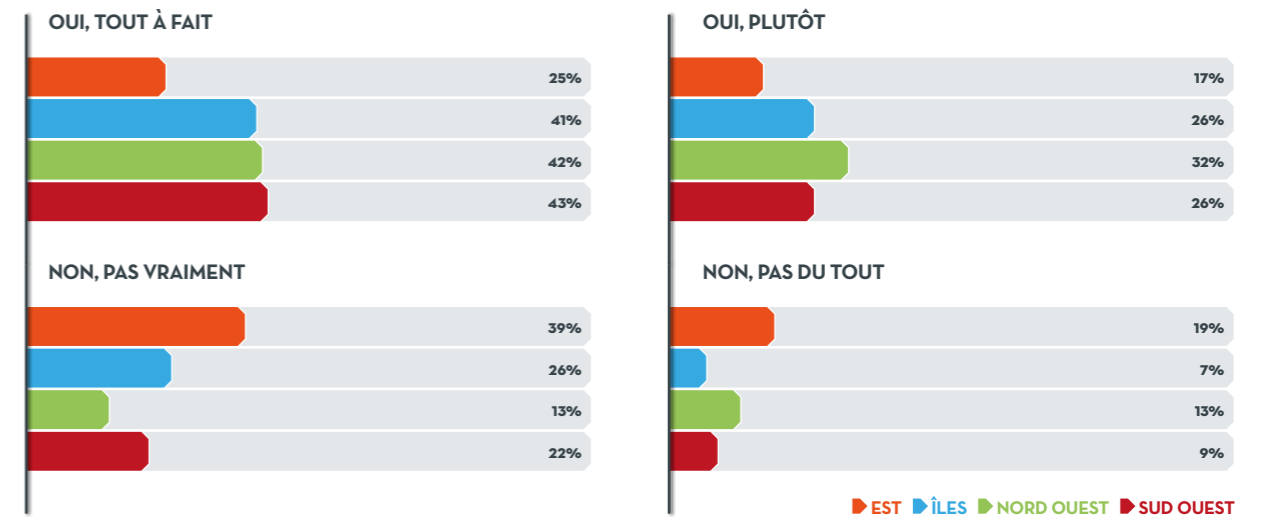
2. Informations et Connaissances des internautes vis-à-vis des risques liés à Internet

Vous sentez-vous suffisamment informés quant aux risques liés à Internet ?

Informations et Connaissances des internautes vis-à-vis des risques liés à Internet en fonction des Provinces

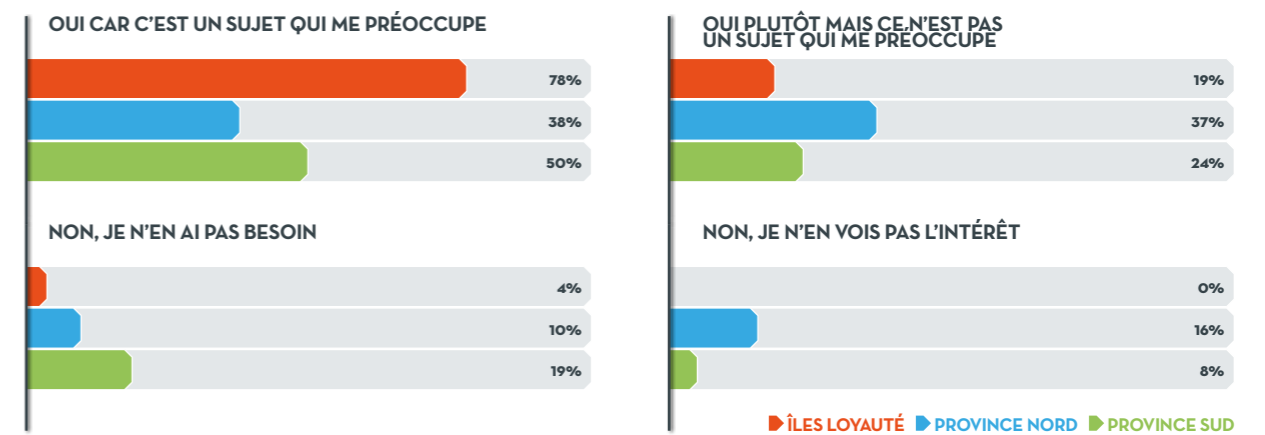


Informations et Connaissances des internautes vis-à-vis des risques liés à Internet en fonction des différentes zones géographiques



Souhaitez-vous être davantage informé, aidé ou accompagné sur les moyens de se protéger sur Internet ?

Volonté des internautes d'être mieux informés quant aux risques liés à Internet en fonction des Provinces



Volonté des internautes d'être mieux informés quant aux risques liés à Internet en fonction de l'âge

Âge	Oui car c'est un sujet qui me préoccupe	Oui plutôt mais ce n'est pas un sujet qui me préoccupe	Non, je n'en ai pas besoin	Non, je n'en vois pas l'intérêt
16 - 19 ans	39%	41%	10%	10%
20 - 29 ans	44%	29%	18%	9%
30 - 39 ans	56%	21%	18%	5%
40 - 49 ans	56%	17%	20%	7%
50 - 59 ans	48%	21%	20%	11%
60 ans et plus	58%	22%	6%	14%

Volonté des internautes d'être mieux informés quant aux risques liés à Internet en fonction des CSP

	Oui car c'est un sujet qui me préoccupe	Oui plutôt mais ce n'est pas un sujet qui me préoccupe	Non, je n'en ai pas besoin	Non, je n'en vois pas l'intérêt
CSP+	51%	20%	22%	7%
Etudiants	38%	37%	16%	9%
Inactifs	51%	31%	11%	8%
Ouvriers / Employés	55%	23%	14%	8%
Retraités	51%	11%	19%	19%

03. ANALYSE DES LEVIERS ET DES FREINS À LA CONFIANCE

1. Confiance et fréquence d'utilisation des sites cibles

Confiance générée par les sites cibles

Catégories de sites	Sites	Note par site	Note moyenne de la catégorie
Sites institutionnels	www.gouv.nc www.drhfpnc.gouv.nc www.dsf.gouv.nc www.province-sud.nc www.province-nord.nc www.province-iles.nc Sites internet de mairie	12,36 13,65 14,86 13,55 13,00 13,57 13,38	13,36
Sites « services publics »	www.cafat.nc www.opt.nc www.mobitag.nc www.eec.nc www.enercal.nc Sites d'établissement scolaire ou université	15,33 13,41 13,09 14,91 14,03 15,16	14,01
Sites bancaires	Site bancaire / site internet de votre banque	16,51	16,51
Sites e-commerces	www.annonces.nc www.lacasedufroid.nc www.laredoute ou 3 suisses www.materiel.net www.amazon.fr www.fnac.fr www.ebay.com www.paypal.com	13,14 non noté 14,83 13,27 14,96 16,45 14,47 16,59	14,30
Sites type réseaux sociaux, forums	www.facebook.com www.caledosphere.com	9,78 10,24	9,83
Sites d'informations, de loisirs	www.cagou.com www.doctissimo.fr www.lnc.nc www.cinecity.nc www.dropbox.com	12,92 11,25 13,56 12,08 14,29	12,61

Confiance générée par les sites cibles (détaillée)

Sites	A tout à fait confiance	A plutôt confiance	N'a pas vraiment confiance	N'a pas du tout confiance	Ne sait pas
www.gouv.nc	32%	34%	14%	18%	2%
www.drhfpnc.gouv.nc	40%	34%	6%	18%	2%
www.dsf.gouv.nc	46%	32%	6%	12%	4%
www.province-sud.nc	38%	33%	12%	14%	3%
www.province-nord.nc	33%	36%	11%	17%	3%
www.province-iles.nc	40%	31%	10%	16%	3%
Sites internet de mairie	37%	35%	9%	17%	2%
www.cafat.nc	42%	44%	2%	10%	2%
www.opt.nc	39%	32%	11%	16%	2%
www.mobitag.nc	39%	31%	11%	18%	1%
www.eec.nc	34%	45%	10%	5%	5%
www.enercal.nc	38%	30%	13%	10%	10%
Sites d'établissement scolaire ou université	43%	39%	6%	9%	2%
Site bancaire / site internet de votre banque	58%	29%	5%	6%	2%
www.annonces.nc	32%	42%	10%	16%	1%
www.lacasedufroid.nc	0%	40%	40%	20%	0%
www.laredoute ou 3 suisses	41%	40%	6%	11%	2%
www.materiel.net	28%	46%	10%	14%	2%
www.amazon.fr	45%	36%	8%	10%	2%
www.fnac.fr	46%	45%	4%	4%	2%
www.ebay.com	41%	35%	10%	10%	3%
www.paypal.com	60%	26%	7%	5%	2%
www.facebook.com	17%	33%	27%	23%	0%
www.caledosphere.com	20%	34%	24%	22%	0%
www.cagou.com	28%	35%	18%	10%	10%
www.doctissimo.fr	21%	41%	18%	20%	0%
www.lnc.nc	34%	39%	12%	13%	2%
www.cinecity.nc	32%	32%	13%	22%	1%
www.dropbox.com	43%	36%	7%	14%	0%

Fréquences de connexion aux sites cibles

Sites	Tous les jours ou presque	1 à 5 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	10 à 6 fois par mois	Moins de 6 fois par an	Je n'utilise pas ce site
www.gouv.nc	4%	8%	13%	5%	13%	56%
www.drhfpnc.gouv.nc	2%	5%	9%	3%	6%	74%
www.dsf.gouv.nc	1%	1%	2%	3%	14%	79%
www.province-sud.nc	2%	5%	14%	3%	13%	63%
www.province-nord.nc	2%	1%	5%	1%	5%	86%
www.province-iles.nc	0%	2%	4%	0%	4%	89%
Sites internet de mairie	1%	3%	10%	3%	11%	73%
www.cafat.nc	1%	4%	12%	4%	11%	68%
www.opt.nc	8%	14%	15%	3%	7%	53%
www.mobitag.nc	17%	26%	17%	2%	3%	33%
www.eec.nc	0%	2%	4%	1%	4%	89%
www.enercal.nc	0%	0%	3%	1%	4%	92%
Sites d'établissement scolaire ou université	4%	8%	11%	3%	5%	69%
Site bancaire / site internet de votre banque	10%	23%	17%	0%	2%	49%
www.annonces.nc	9%	18%	18%	3%	6%	47%
www.lacasedufroid.nc	0%	0%	1%	0%	0%	99%
www.laredoute ou 3 suisses	0%	2%	8%	3%	5%	83%
www.materiel.net	0%	2%	4%	2%	1%	90%
www.amazon.fr	0%	3%	10%	4%	5%	76%
www.fnac.fr	0%	1%	3%	3%	4%	89%
www.ebay.com	1%	1%	6%	2%	4%	87%
www.paypal.com	1%	1%	7%	3%	5%	84%
www.facebook.com	40%	21%	7%	2%	2%	28%
www.caledosphere.com	0%	3%	2%	1%	2%	92%
www.cagou.com	1%	2%	2%	1%	3%	92%
www.doctissimo.fr	1%	3%	4%	3%	4%	85%
www.lnc.nc	5%	9%	9%	1%	3%	73%
www.cinecity.nc	1%	7%	17%	2%	4%	70%
www.dropbox.com	1%	2%	2%	0%	0%	95%

3. Disposition des internautes à donner leurs informations personnelles sur internet.

Propension à donner des informations personnelles en fonction des Provinces

	Province des Îles		Province Nord		Province Sud	
Données patronymiques	7%	30%	2%	41%	8%	48%
Age	11%	37%	19%	29%	32%	39%
Adresse résidence	4%	30%	5%	27%	6%	35%
Adresse mail	15%	33%	8%	54%	16%	49%
Numéro de téléphone	4%	30%	3%	30%	7%	33%
Profession	15%	19%	13%	33%	24%	36%
Salaire, fiscalité, impôts	0%	19%	0%	16%	2%	13%
Données de santé	0%	15%	2%	14%	3%	12%
Numéros cartes bancaires	0%	11%	0%	11%	0%	18%
Coordonnées bancaires / RIB	0%	7%	0%	13%	1%	16%
Éléments personnels	4%	11%	2%	13%	4%	13%
Images, photos	11%	22%	5%	27%	7%	30%

► OUI ► UNIQUEMENT AVEC DES GARANTIES DE SÉCURITÉ

Propension à donner des informations personnelles en fonction de l'âge

	16-19 ans		20-29 ans		30-39 ans		40-49 ans		50-59 ans		60 et plus	
Données patronymiques	3%	47%	5%	37%	7%	43%	3%	28%	4%	27%	8%	9%
Age	19%	35%	20%	35%	25%	32%	23%	16%	18%	25%	10%	9%
Adresse résidence	3%	22%	5%	22%	4%	33%	3%	25%	3%	20%	4%	10%
Adresse mail	11%	44%	15%	39%	10%	45%	8%	29%	9%	27%	8%	12%
Numéro de téléphone	3%	14%	4%	22%	5%	35%	5%	24%	3%	22%	6%	8%
Profession	13%	36%	15%	27%	17%	33%	14%	24%	17%	17%	14%	6%
Salaire, fiscalité, impôts	0%	11%	1%	11%	1%	13%	2%	8%	2%	7%	0%	4%
Données de santé	0%	8%	1%	10%	2%	12%	3%	7%	1%	7%	2%	6%
Numéros cartes bancaires	0%	8%	0%	13%	0%	20%	1%	8%	0%	9%	0%	7%
Coordonnées bancaires / RIB	0%	8%	0%	11%	0%	19%	1%	8%	0%	7%	2%	3%
Éléments personnels	0%	13%	3%	8%	2%	15%	2%	8%	4%	3%	3%	3%
Images, photos	7%	46%	8%	27%	6%	30%	1%	12%	2%	9%	3%	1%

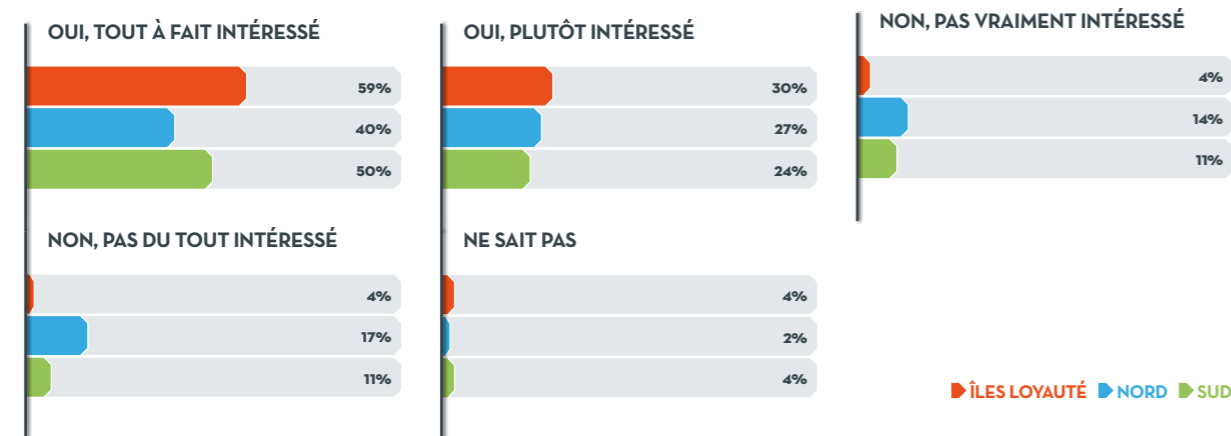
► OUI ► UNIQUEMENT AVEC DES GARANTIES DE SÉCURITÉ

O4. ANTICIPATION DES COMPORTEMENTS DE DEMAIN

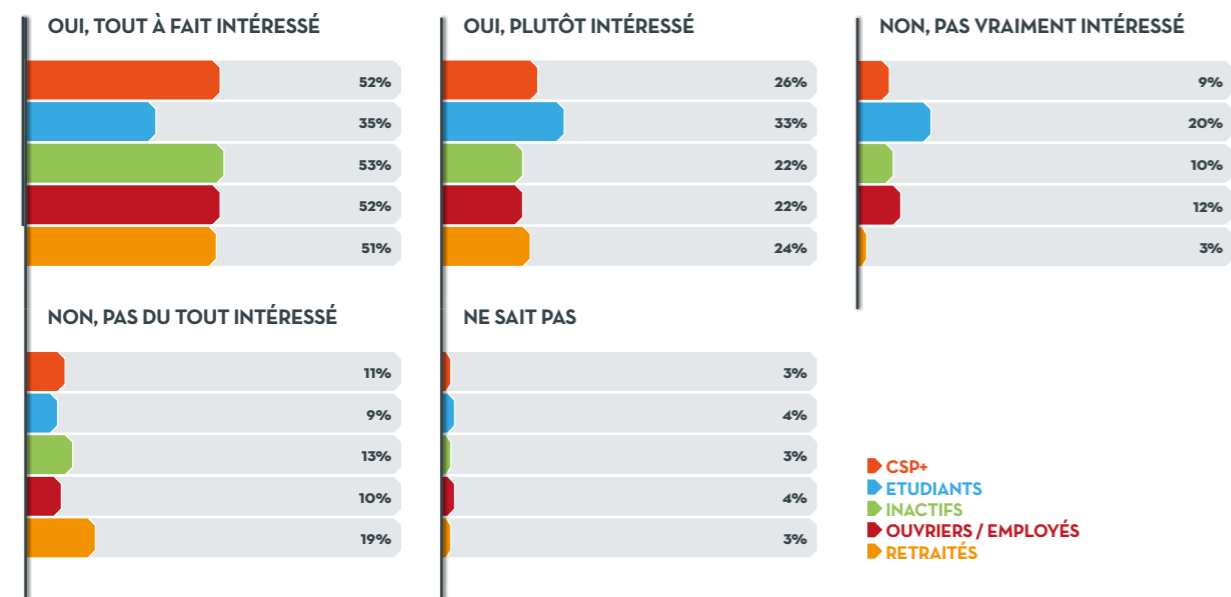
Potentiel des démarches et formalités en ligne en Calédonie

Seriez-vous intéressé par un site web unique qui proposerait l'accès à l'ensemble des télé-services ?

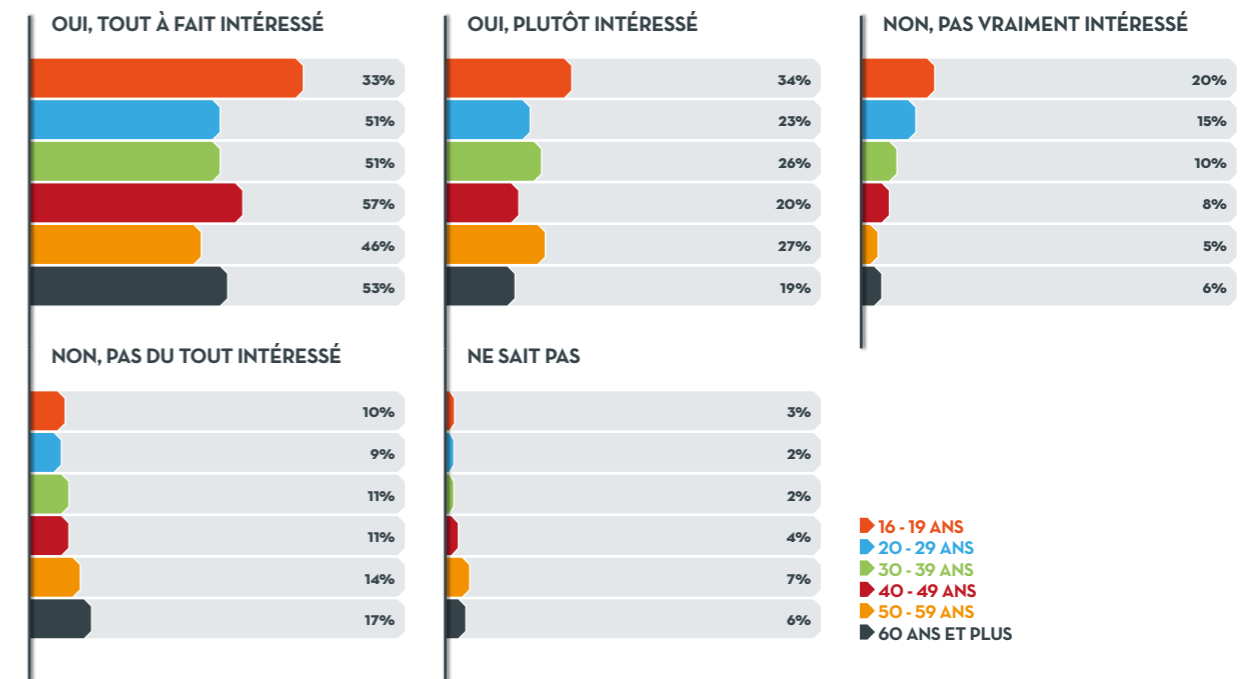
Potentiel des démarches et formalités en ligne en Nouvelle-Calédonie selon les Provinces



Potentiel des démarches et formalités en ligne en Nouvelle-Calédonie selon les différentes CSP

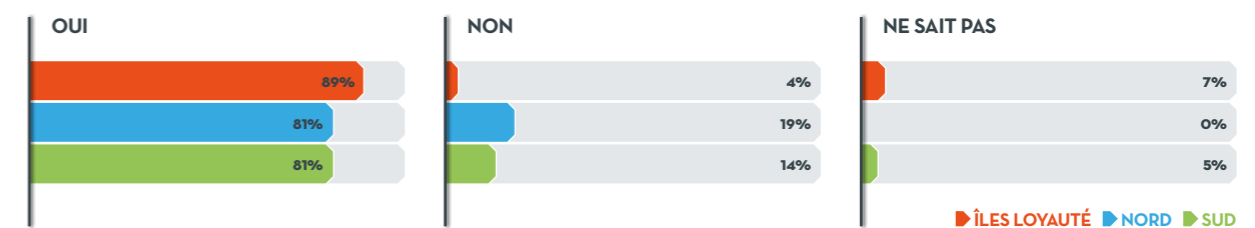


Potentiel des démarches et formalités en ligne en Nouvelle-Calédonie selon les différentes catégories d'âge

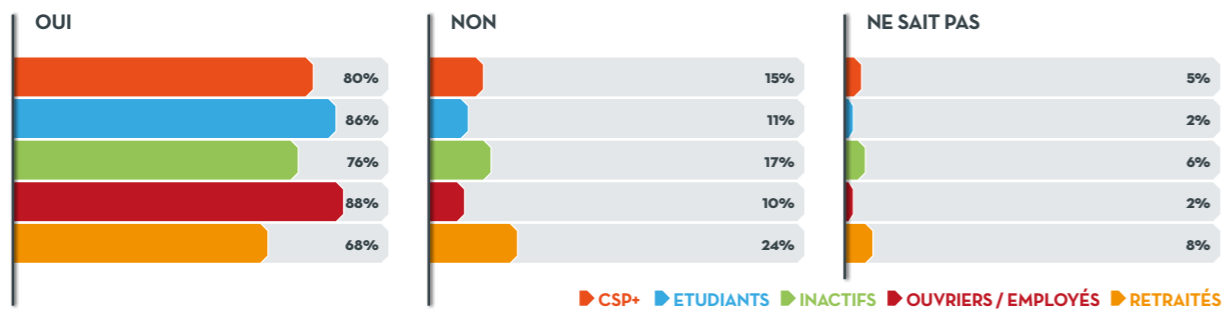


Seriez-vous intéressé par un accès gratuit à ces télé-services dans des établissements publics ?

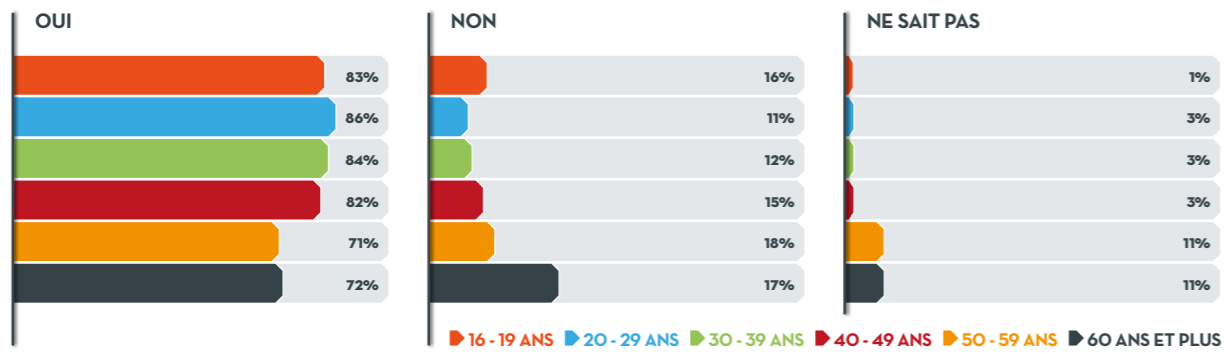
Intérêt suscité par la possibilité d'utiliser gratuitement ces télé-services dans des établissements publics en fonction des Provinces



Intérêt suscité par la possibilité d'utiliser gratuitement ces téléservices dans des établissements publics en fonction des CSP



Intérêt suscité par la possibilité d'utiliser gratuitement ces téléservices dans des établissements publics en fonction de l'âge



Series of horizontal dotted lines for taking notes.

