

Compte-rendu

1^{er} Séminaire

de l'Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie

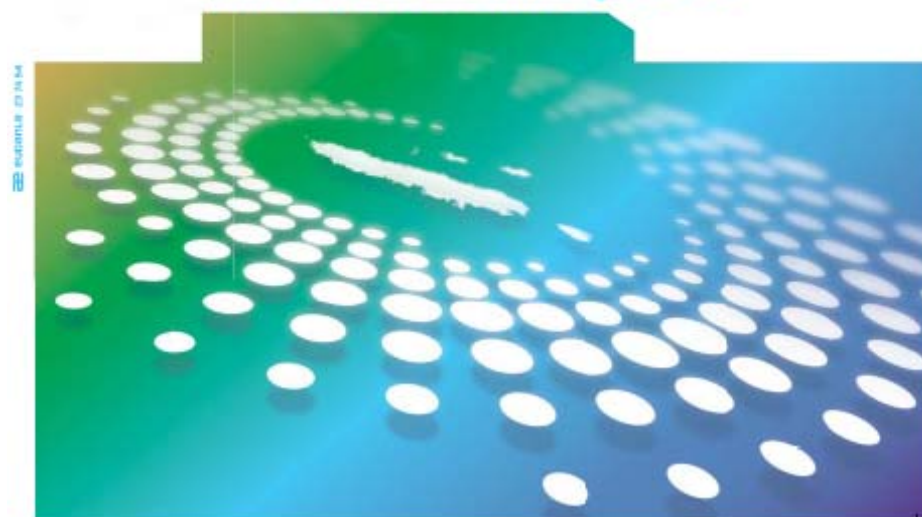
Lundi 14 Mars 2011

Horaires : 8h – 18h

Lieu : Hôtel Le Surf à Nouméa

Atelier (d) : Les indicateurs numériques en Nouvelle-Calédonie : réseaux services et usages

Pour une
dynamique
numérique



Contacts

Coordination communication & médias : Léna Hoffmann - mail : lhmkcom@gmail.com – tel : 81 55 10

Direction du projet : Charlotte Ullmann – mail : ullmann.charlotte@gmail.com

Les indicateurs numériques en Nouvelle-Calédonie : réseaux services et usages

Animateur et rapporteur

Jean-François Laplume, Directeur d'Aquitaine Europe Communication (AEC)

Charlotte Ullmann, chargée de mission Observatoire Numérique Nouvelle-Calédonie



Méthode

Chaque groupe doit réfléchir aux indicateurs pertinents pour mesurer 1) les réseaux, 2) les services, et les 3) usages dans la perspective du futur Observatoire Numérique de Nouvelle-Calédonie.

1. Les participants se présentent à tour de rôle (prénom, nom et fonction) afin de favoriser les rencontres et les échanges.
2. L'animateur et le rapporteur exposent l'objectif de l'atelier : il s'agit de réfléchir aux indicateurs, aux moyens et aux enjeux en répondant aux questions suivantes
 - Quels sont les **indicateurs** de mesure pertinents ?
 - Quels sont les **moyens** de les mesurer (sources, calculs) ?
 - Quels sont les **enjeux** liés à ces indicateurs ?
3. Les participants reçoivent des post-it colorés sur lesquels ils doivent écrire des idées, des arguments répondant aux 3 questions.
4. Une fois collés sur le tableau prévu à cet effet, la discussion s'installe pour essayer d'améliorer les idées.
5. L'animateur et le rapporteur doivent ensuite faire un travail de synthèse des idées transmises par le groupe afin de les restituer en public à la fin de la journée.

Le premier groupe a travaillé sur les indicateurs de « services » (services en lignes, services dématérialisés)

Indicateurs	Moyens	Enjeux
Nombre de noms de domaine en « .nc » Nombre de collectivités proposant des services d'e-administration Qualité des services dématérialisés Volume des transactions effectuées en ligne (nombre d'actes administratifs, nombre de formulaires) Coûts d'accès aux services en ligne Nombre de sites proposant du e-commerce Chiffre d'affaire généré par la vente en ligne Volume des paiements en ligne	Typologie des services en ligne (administration, commerce, tourisme, bibliothèque, etc.) Annuaire et portails des sites Internet locaux Enquêtes Cartographie Observatoires mis en réseau Niveau de référencement des sites calédoniens (via Google)	Rééquilibrage de l'offre de services publics sur le territoire Perspectives de développement de télé-activités (télétravail, télé-enseignement) Amélioration du traitement des données administratives par les agents Amélioration de l'offre de services publics pour les administrés Développement de contenus (culturels, touristiques)
Synthèses		
1° Nombre de sites 2° Qualités des sites 3° Pratiques en ligne 4° Confiance (paiement en ligne)	1° Typologie et annuaires 2° Enquêtes et cartes 3° Benchmark (bonnes pratiques) 4° Référencement	1° Continuité du service public 2° Amélioration des tâches administratives 3° Développement de contenus

Le deuxième groupe a travaillé sur les indicateurs de « réseaux » (infrastructures, connectivité)

Indicateurs	Moyens	Enjeux
Taux de couverture Diversité technologique Taux d'accessibilité par commune Accès au haut débit et téléphone Nombre d'abonnés Nombre de points d'accès publics Type d'abonnés (public, privé) Taux d'équipement des usagers Parc d'ordinateurs connectés Niveau de débits Qualité de service Latence des liaisons Prix des abonnements	Cartographie (des zones couvertes ou non couvertes) Enquêtes et questionnaires Financements (local, régional) Données des opérateurs Données institutionnelles	Réduire la fracture numérique et rééquilibrer le développement territorial Développer l'économie locale grâce au numérique Développer des services d'e-administration Valoriser la culture locale Permettre le développement d'usages de télémédecine, d'e-éducation et de tourisme Intégrer les enjeux de sécurité et d'environnement dans le domaine du numérique
Synthèses		
1° Couverture 2° Accès 3° Equipement 4° Qualité de service 5° Coûts d'accès	1° Données existantes 2° Etudes à mener	1° Aménagement territorial 2° Développement des e-services 3° Enjeux de sécurité et d'environnement

Le dernier groupe a travaillé sur les indicateurs d' « usages » (pratiques numériques)

Indicateurs	Moyens	Enjeux
Types d'usagers (par âge, sexe, CSP, Nombre d'abonnés Taux d'équipements Taux de pénétration du haut débit par catégories sociales Types de connexions (RTC, ADSL, wimax, wifi, GPRS) Nombre de sites de formation en ligne Nombre de sites d'achats en ligne calédoniens Nombre de documents administratifs délivrés Volumes des transactions par zone, par types d'usagers Typologie des pratiques Pratiques des réseaux sociaux Pratiques de la vidéo sur smartphone Satisfaction des usagers Usages des mails circulant en Calédonie Coût d'accès aux TIC par rapport aux revenus des usagers Temps passé sur Internet (nb d'heure passé à l'école et hors l'école)	Base de données des opérateurs, FAI Annuaires Enquêtes Moteur de recherche Performance des débits	Formation des publics calédoniens aux usages Développer l'audience des sites web locaux Faciliter les tâches administratives de la vie quotidienne Offrir des contenus plus ciblés Réduire la fracture numérique (socioéconomique, géographique) Imaginer des services exportables Améliorer la qualité des services en ligne (texte, photos, vidéos) Adapter la réglementation locale
Synthèses		
1° Profils des usagers 2° Pratiques (temps, usages) 3° satisfaction 4° volumes du trafic local	1° Enquêtes et sondages 2° Mutualisation des bases de données des acteurs locaux	1° Fracture numérique 2° E-Commerce 3° Usages des sites web locaux 4° Services en ligne adaptés 5° Qualité des services 6° Comportements des usagers

