



**Les attentes de l'économie numérique par les entreprises « grands comptes » de Nouvelle-Calédonie**

Club des DSI

**19 avril 2010**

# Présentation du Club des DSI

## Attentes des Entreprises

- **Le club des Directeurs des Systèmes d'Informations (DSI)** de Nouvelle Calédonie existe depuis fin 2005 et se réunit tous les trimestres
- **Membres privés** Aircalin, EEC groupe Suez, GBNC, OPT, SIC, SLN, Sofinord, Vale Inco Nouvelle-Calédonie, **et publics**: CAFAT, CCI, CSB, DTSI, province Sud
- En 2007, un groupe de travail s'est constitué pour identifier les axes d'amélioration de l'offre télécoms et service de l'OPT et des FAI pour les grands comptes:
  - **Objectif 1 : groupe de travail avec l'OPT**
    - Réalisation d'un catalogue télécom pour les entreprises
    - Présentation de la stratégie de l'OPT en termes de déploiement, de tarifs et de services (Internet, téléphonie, etc.)
    - Contractualisation des niveaux de services (débits, disponibilité, performance, bande passante, qualité de service)
    - Monitoring et supervision des réseaux et des lignes des clients grands comptes
    - Gestion des incidents et des coupures (anticipation, alerte, suivi, maintenance)
    - Réalisation d'un portail internet qui permette aux clients d'avoir accès à des services généraux et personnalisés en ligne
    - Réalisation d'une enquête de satisfaction des clients « grands-comptes »
    - Demande d'organisation d'un séminaire annuel pour les professionnels TIC
  - **Objectif 2 : consultation et orientations avec les instances publiques**
    - Intégrer les attentes des entreprises grands comptes dans le schéma d'aménagement lancé par le gouvernement en 2010
    - Proposition et recommandations



**Enjeux du développement de l'économie numérique  
en Nouvelle-Calédonie**

# Enjeux généraux

## L'économie numérique, moteur de croissance

### ■ Constats

- 25% de la croissance mondiale est liée à l'économie numérique

### ■ Objectifs du Plan numérique 2012 de la France

- Réduire la fracture numérique Outre-mer
- Développer la production et l'offre de contenus et de services en ligne
- Adapter les formations aux besoins de l'économie numérique
- Accélérer la compétitivité et la croissance des entreprises par le numérique

### ■ Actions clés pour la Nouvelle-Calédonie

#### ■ Les réseaux

- Backbones sous-marins, boucles locales, derniers kilomètres
- Sécurité des réseaux (redondance)
- Réseaux haut débit mobile - 3G - WiMax

#### ■ Les services

- Commande publique : e-administration, e-education, e-santé, etc.
- Commande privée: services en ligne
- FAI: rationalisation des responsabilités
- Service Mobile connecté – pushmail ex: Blackberry
- Ouverture partenariat internationaux - ex: BT, Orange

#### ■ Les pratiques

- Entreprises : pôles de compétitivité et consolidation de filières (internationalisation des services)
- Administrations : développement de services interactifs
- Grand public: apprentissage et nouveaux métiers
- Derégulation

# Enjeux en Nouvelle-Calédonie

## L'économie et l'aménagement numérique en Nouvelle-Calédonie

### Quelques constats

#### ■ A l'échelle du monde

- Les télécoms en Nouvelle-Calédonie sont parmi les plus chers en terme de tarifs d'accès

#### ■ A l'échelle du milieu insulaire (cf: lettre de l'ARCEP\*)

#### Taux de pénétration de l'Internet moyen débit

- Nouvelle-Calédonie : 30% (512kbits=75€ lignes ADSL)
- Guadeloupe: 34% (2Mbits + tel illimitée =49,9€/mois)
- Martinique :35% (1Mbits =46-50€)
- Guyane : 40% (2 Mbits +tel + TV=64,9€)
- Ile de la Réunion: 37% (1Mbits =30 €)

#### Diversité des services : entre 3 et 6 FAI

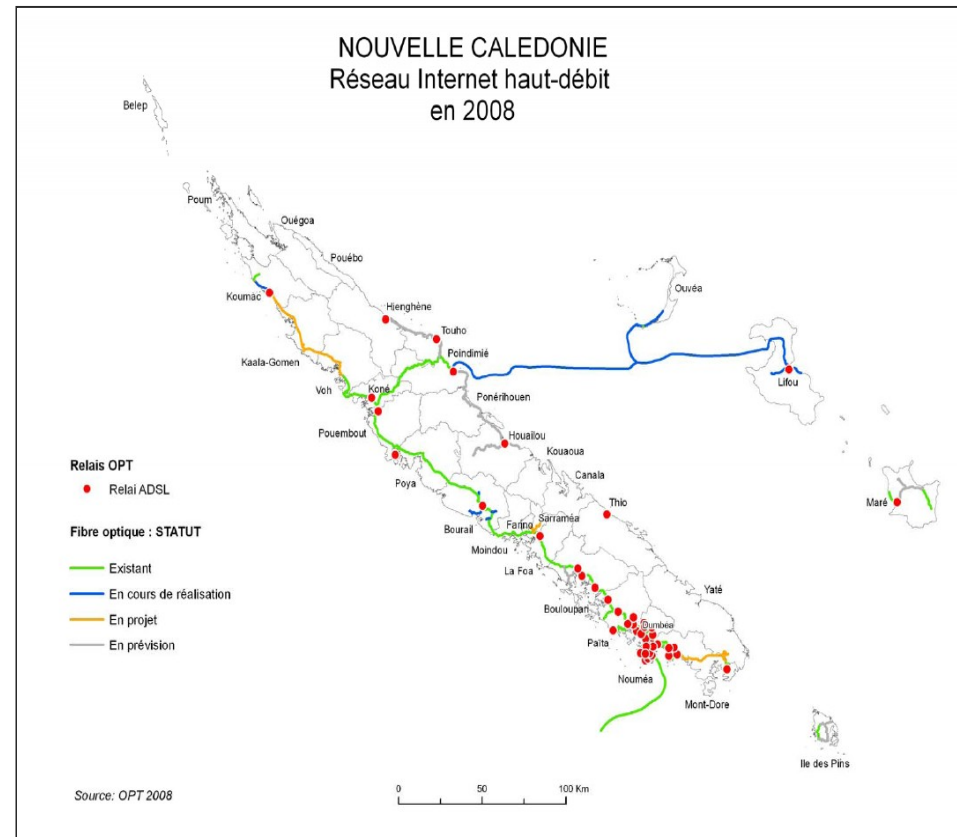
Services multiple play  
Concurrence sur les services

#### ■ Les entreprises en Nouvelle-Calédonie (Cf: NC2025)

#### Entreprises et administrations

- 43 107 entreprises privées dénombrées en Nouvelle-Calédonie en 2007 qui représentent à elles seules près de 55 000 emplois salariés sur un total de 78 000 salariés
- 8 000 entreprises relèvent de l'IS
- Le secteur public représente à lui seul 26 655 personnes soit 34,9% de l'emploi salarié total, ce qui en fait le premier employeur de Nouvelle-Calédonie.

\*Autorité de régulation des communications électroniques et des postes.



# Enjeux en Nouvelle-Calédonie

## L'économie et l'aménagement numérique en Nouvelle-Calédonie

### Quelques tendances et chiffres clés

#### ■ 2005-2007 : De nouveaux services numériques

##### téléphonie

- 118 relais GSM assurent la couverture du territoire
- 130 000 comptes de téléphonie mobile, dont 80% sont des cartes prépayées
- 50,11% des ménages ont un accès téléphonique

##### Internet

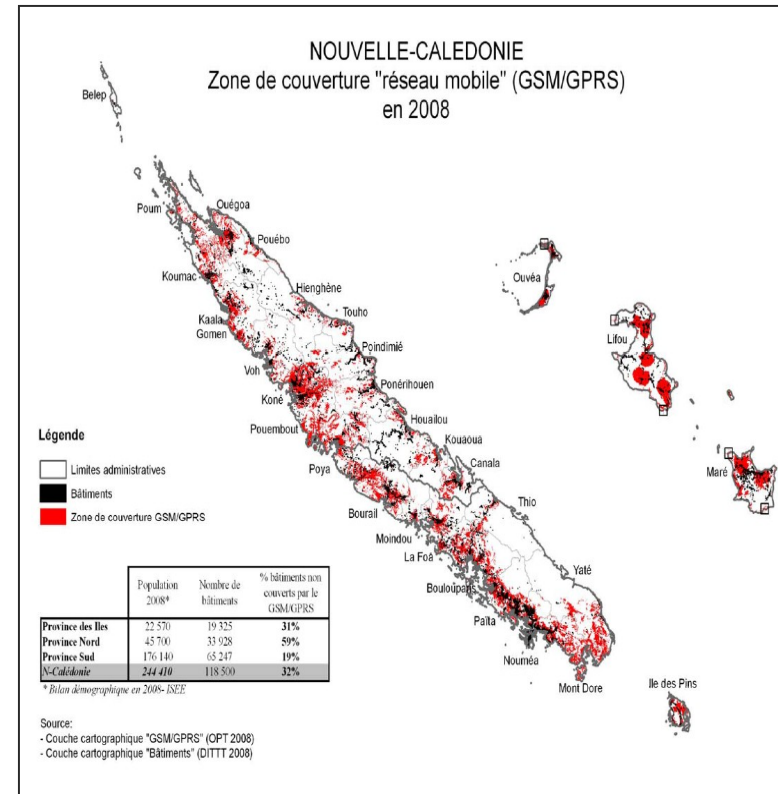
- 6,68% utilisent l'Internet à bas débit (en RTC).
- Le parc ADSL compte 19 715 lignes pour couvrir l'ensemble des ménages (67941) sur 33 communes, ce qui signifie que seulement 29% des ménages sont couverts par une offre Internet à moyen débit, et 32% si on rajoute les connexions bas débit.
- 36% de la population possède un ordinateur
- Flotte Entreprise GSM

#### ■ 2007 – 2008 : Accès à internet et fracture numérique

- Arrivée du câble sous-marin en 2008
- Près d'un tiers des ménages possède un abonnement Internet
- Arrivée d'une offre « éco-ADSL » pour un tarif de 3999 Cfp (2888 OPT +1111 Canl).

#### ■ 2009- 2010: vers la construction d'une économie numérique

- Début 2009, le nombre d'abonnés à l'ADSL est de 26 500 dont + 75% avec du 500 Kbits.
- L'OPT s'engage à étendre le réseau de fibres optiques, à fournir un point d'accès ADSL au minimum dans chacune des 33 communes de l'île et équiper 100% des centraux téléphoniques en ADSL d'ici la fin 2009 (aujourd'hui 52 sur 109)
- Désignation d'une compétence « économie numérique » au sein du Gouvernement
- Volonté de définir un schéma de l'économie numérique
- Un futur projet de câble est en cours (projet SPIN) sur près de 7000 km
- Préparation des jeux du pacifique en 2011





**Comment répondre aux attentes des entreprises grands comptes?**

**Attentes et orientations 2010**

# Attentes des entreprises

## Orientations

Les orientations majeures proposées par les entreprises grands comptes portent sur les points suivants:


- **Développer une économie numérique Nouvelle-Calédonie**
  - Accessibilité numérique pour les grands-comptes et les petites structures
  - Augmenter les capacités de débits proposés
  - Baisser les tarifs d'accès
  - Assurer la sécurité des échanges
  - Améliorer la qualité de services
  - Diversifier les offres de services
  - Régulation et dynamisation du marché (scission entre réseaux /services)
  - Filière déchets (équipements informatiques, multimédia)
  
- **Développer des services numériques pour les entreprises**
  - Pour pallier le déficit de taille de la majorité des entreprises, il pourrait y avoir des réseaux d'entreprises, pour mutualiser des moyens dans une logique de développement de filières (BBS, CIPAC)
  - Développer des services aux entreprises (portail, plateforme, guichet unique)
  - Télétravail, télécentres – (Opportunité de désenclavement)
  - Géomatique (Système d'information géographique)
  - Domotique (pilotage de consommation électrique, par exemple)
  - Développement de services export (central francophone du pacifique) permettant une continuité de services 24/24h du fait du positionnement géographique
  - Outils et applications de gestion d'alerte et de crise
  
- **Construire une dynamique d'innovation entre les acteurs**
  - Créer un centre de ressources et des outils d'aide à la décision pour les acteurs du territoire (observatoire des tendances numériques, veille, mise en réseau, conférence, etc.)
  - Besoin de renforcer les innovations et les transferts technologiques (absence de structure de transfert de technologie, type CRITT Centre de Recherche d'Innovation et Transfert Technologique vers les entreprises)
  - Développer des dynamiques transectorielles, sur le modèle des clusters et des pôles de compétitivité (passerelles entre les entreprises, l'université et la recherche)
  - Former les entrepreneurs aux outils numériques

## Attentes des entreprises

### Contrôler et Réduire la fracture numérique

En 2007, un groupe de travail s'est constitué pour identifier les axes d'amélioration de l'offre télécoms et service de l'OPT et des FAI pour les grands comptes:

- **Objectif : groupe de travail avec l'OPT**
  - Réalisation d'un catalogue télécom pour les entreprises
  - Présentation de la stratégie de l'OPT en termes de déploiement, de tarifs et de services (Internet, téléphonie, etc.)
  - Contractualisation des niveaux de services (débits, disponibilité, performance, bande passante, qualité de service)
  - Monitoring et supervision des réseaux et des lignes des clients grands comptes
  - Gestion des incidents et des coupures (anticipation, alerte, suivi, maintenance)
  - Réalisation d'un portail internet qui permette aux clients d'avoir accès à des services généraux et personnalisés en ligne
  - Réalisation d'une enquête de satisfaction des clients « grands-comptes »
  - Demande d'organisation d'un séminaire annuel pour les professionnels TIC
  
- **Constat : le retard de la fracture numérique augmente – le support du gouvernement est attendu par les entreprises:**
  - Un plan de dérégulation incontournable
  - Support d'un cabinet international indépendant pour capitaliser sur d'autres pays.



**Pour aller plus loin...**

Pour aller plus loin...

## Feuille de route 2010-2014 - Mobiliser les acteurs publics et privés

Mise en place d'un agenda de travail avec des livrables chaque année – Proposition :

### ■ Objectif 1 : 2010

- Avril – Retour OPT sur le Plan de travail de 2007
- Avril – Rencontre Bernard Deladrière
- Objectif de dérégulation entériné
- Lancement de l'étude par un cabinet international
- Service OPT - Push Mail (ex: Blackberry rooming)

### ■ Objectif 2 : 2011

- Livraison par l'OPT des nouveaux services pour les Jeux du Pacifique: 3G – WiMax
- OPT - Contractualisation avec des fournisseurs de Services Mobiles Connectés
- Conclusion de l'étude faite par le cabinet international
- Signature de la feuille de route du Plan d'Economie Numérique
- Intégration de la feuille de route du Plan d'Economie Numérique dans NC 2025 et la Technopole

### ■ Objectif 3 : 2012

- Signature du plan de dérégulation
- Plan de formation aux nouvelles filières métier – économie numérique
- FAI – rationalisation des responsabilités entre l'OPT et les FAI

### ■ Objectif 4 : 2013

- Infrastructure – sécurisation des réseaux et raccordement au projet SPIN
- Entrée de la concurrence avec des acteurs internationaux – ex: BT, Orange
- Administration: développement de services interactifs: eAdministration, eSanté,
- Entreprise: pôles de compétitivité et consolidation des filières (internationalisation des services)

### ■ Objectif 5 : 2014

- Ouverture des services Calédonien à l'international - ex: centre d'appel francophone pour une couverture mondiale 24/24
- Promotion et Aide au déploiement des services en lignes