



APITUX

AUDIT ▪ CONSEIL ▪ FORMATION ▪ RÉSEAU

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS USAGES DU NUMÉRIQUE JUIN 2015

Jean-Christophe BECQUET

BP 32 - 04001 Digne-les-Bains

Cedex 06 25 86 07 92 jcb@apitux.com www.apitux.com

APITUX le choix du logiciel libre



VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

À PROPOS DE CE DOCUMENT

CONTEXTE

Le présent rapport restitue notre analyse de l'enquête sur les usages numériques conduite par la ville de Digne-les-Bains du 24 avril au 30 juin 2015.

Le questionnaire a été élaboré par Thibaut Le Corre, Conseiller municipal délégué au numérique et à l'innovation.

SOURCES

La passation a eu lieu en ligne, de manière volontaire et anonyme au moyen du logiciel libre *LimeSurvey*.

L'enquête a reçu **268 réponses**. Le questionnaire et les résultats bruts sont disponibles sur le portail OpenPACA à l'adresse :

<http://opendata.regionpaca.fr/donnees/detail/enquete-sur-les-usages-numeriques-a-digne-les-bains-et-sur-le-territoire-dignois-en-2015.html>

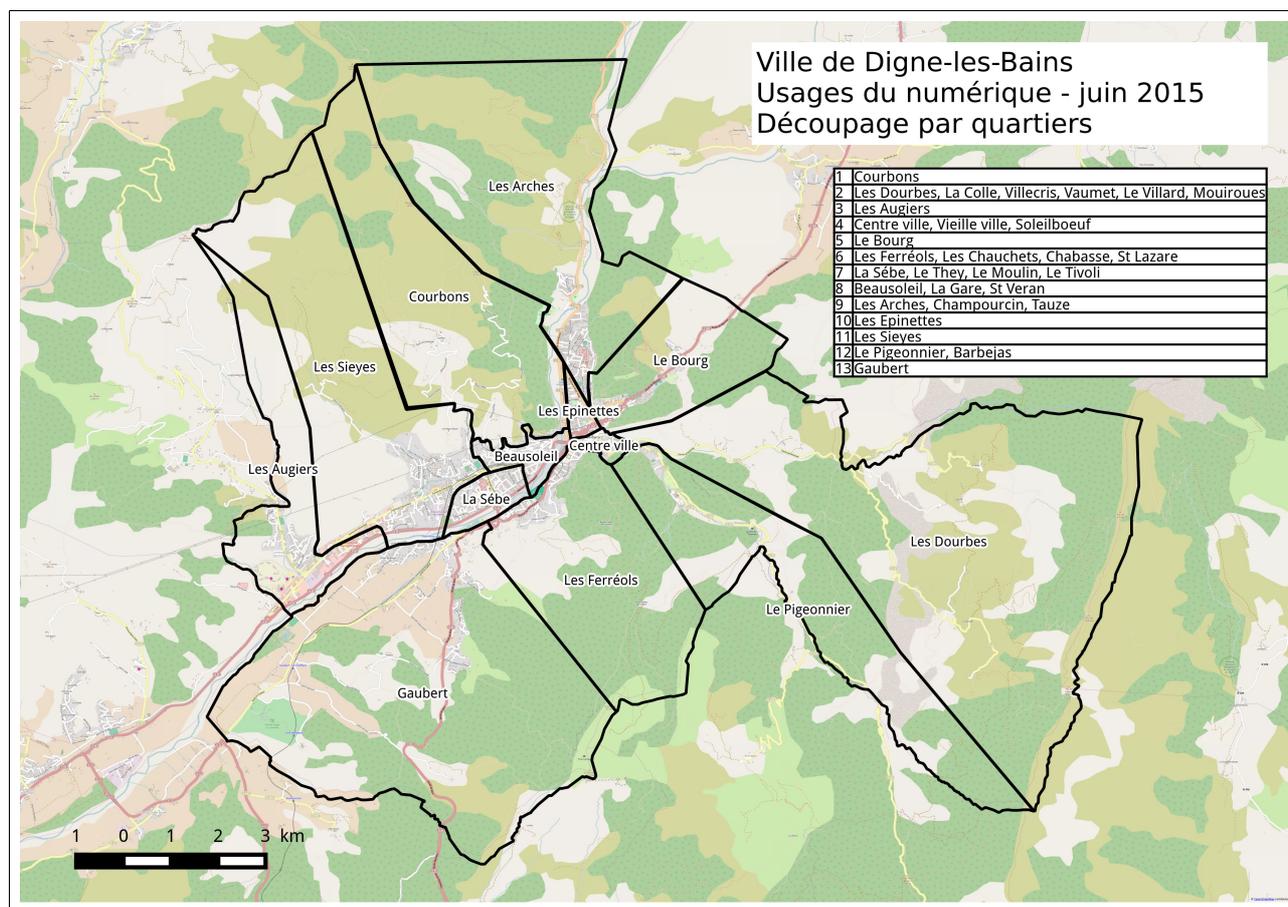
VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

L'analyse géographique se base sur un découpage en 13 quartiers définis par la Mairie de Digne :

1	Courbons	Courbons
2	Les Dourbes	Les Dourbes, La Colle, Villecris, Vaumet, Le Villard, Mouroues
3	Les Augiers	Les Augiers
4	Centre ville	Centre ville, Vieille ville, Soleilboeuf
5	Le Bourg	Le Bourg
6	Les Ferréols	Les Ferréols, Les Chauchets, Chabasse, St Lazare
7	La Sèbe	La Sébe, Le They, Le Moulin, Le Tivoli
8	Beausoleil	Beausoleil, La Gare, St Veran
9	Les Arches	Les Arches, Champourcin, Tauze
10	Les Epinettes	Les Epinettes
11	Les Sieyes	Les Sieyes
12	Le Pigeonnier	Le Pigeonnier, Barbejas
13	Gaubert	Gaubert



VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

OUTILS ET MÉTHODE

L'analyse et le rendu ont été effectués entièrement avec des logiciels libres parmi lesquels le navigateur web *Mozilla Firefox*, la suite bureautique *LibreOffice* et le système d'information géographique *Qgis*.

Nous nous sommes également abondamment appuyés sur la carte collaborative libre *OpenStreetMap*. Digne-les-Bains sur OpenStreetMap :

<http://www.openstreetmap.org/#map=16/44.0928/6.2360>

Les non réponses et les réponses ambiguës ou aberrantes sont codées *NA*. Elles sont ignorées lorsqu'elles sont minoritaires et commentées sinon.

LICENCE

Conformément au souhait de la ville de Digne-les-Bains, ce travail est publié sous la *licence ouverte Etalab* qui peut être consultée à l'adresse <https://www.etalab.gouv.fr/licence-ouverte-open-licence>

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

RÉSUMÉ

Une très large majorité des répondants (90%) déclarent disposer d'un abonnement auprès d'un Fournisseur d'Accès à Internet à leur domicile.

La plupart sont connectés au moyen d'une *Box ADSL* (87%) et disposent d'un *débit moyen* (37%) ou d'un *haut débit* (22%). Un tiers des répondants ne savent pas quel est le débit de leur connexion internet (22%) ou ne répondent pas à la question (10%). Ce résultat peut s'interpréter de différentes manières. Pour une partie des répondants, le débit de la connexion internet est peut-être suffisant et ils n'attachent pas d'importance à le connaître ou à le mesurer. Cela peut également suggérer un déficit de compétence technique et donc la nécessité d'une médiation pour accompagner le changement.

La plupart des répondants estiment que l'accès internet à domicile est *Indispensable* (45%) ou *Important* (33%).

L'analyse géographique fait ressortir une majorité de répondants sur le quartier des *Arches* (17%) puis les quartiers du *Centre ville* (12%), de *La Sèbe* (11%) et de *Gaubert* (11%).

Une majorité de répondants seraient incités à souscrire à un abonnement en fibre optique *Pour avoir plus de débit* (70%) et *Pour pouvoir utiliser simultanément et sans perte de débit tous les services (téléphone, TV, Internet)* (59%).

Le *Multimédia (TV, films, video à la demande, streaming)* (71 %) et le *Partage de fichiers (photos, videos)* (66%) arrivent en tête des services attendus de la fibre ou du très haut débit.

La principale raison qui retient les répondants de souscrire à un abonnement en fibre optique est l'éligibilité du logement à la fibre optique : *Que mon logement ne soit pas éligible à la fibre optique* (45%) et *Mon logement n'est pas éligible à la fibre optique* (21%). Suivent les raisons liées au coût : *Les offres de fibre optique sont trop chères* (27%) et *Je pense que le changement d'opérateur ou l'installation de la fibre optique va entraîner des frais* (21%).

Seuls 10 % déclarent *Ma connexion est bonne, je n'ai pas besoin d'un meilleur débit*.

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

PROFIL DES RÉPONDANTS

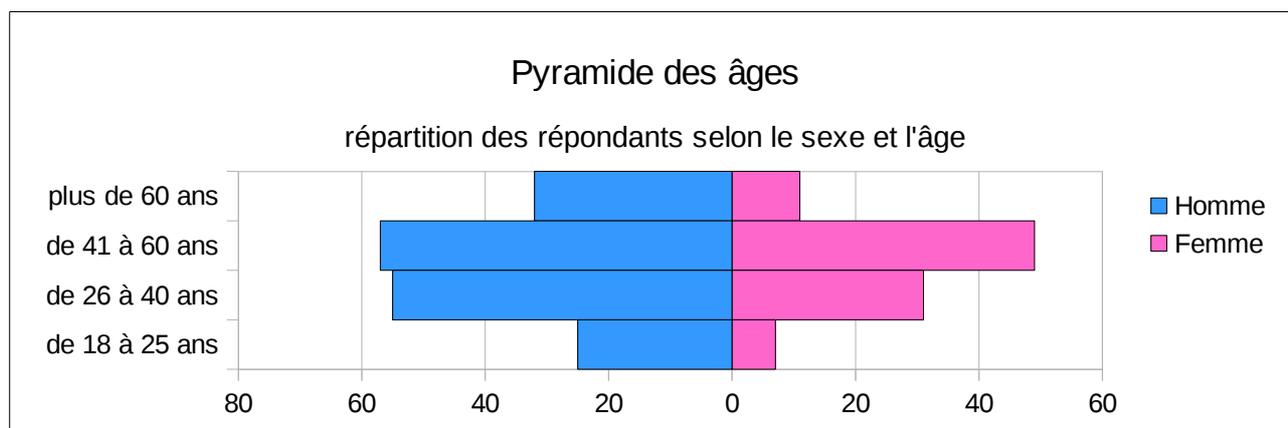
SEXE

Sexe	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Femme	98	37%
Homme	169	63%

ÂGE

Âge	Nombre de répondants	Pourcentage du total
de 18 à 25 ans	32	12%
de 26 à 40 ans	86	32%
de 41 à 60 ans	106	40%
plus de 60 ans	43	16%

PYRAMIDE DES ÂGES



VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

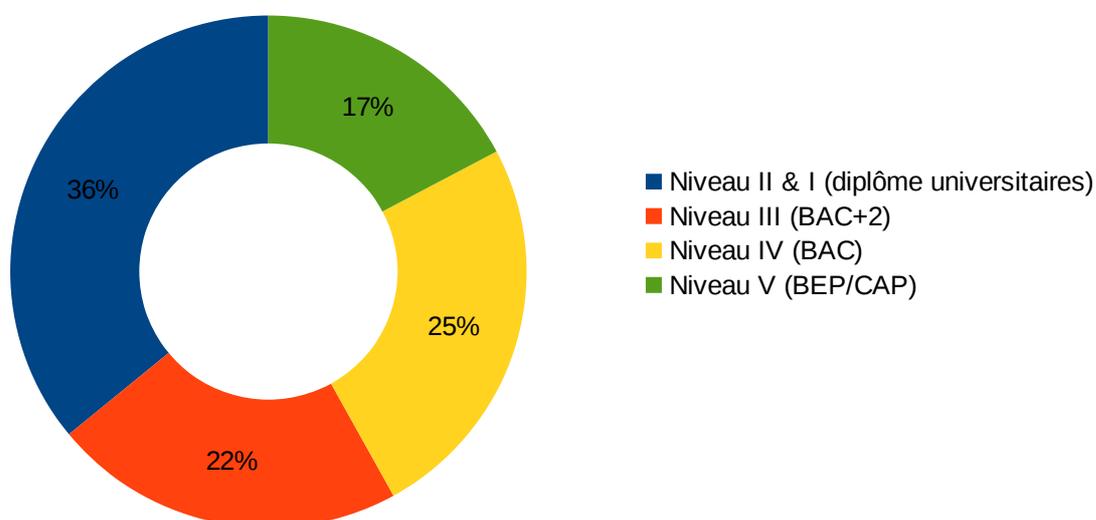
USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

NIVEAU D'ÉTUDE

Niveau d'étude	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Niveau II & I (diplôme universitaires)	96	36%
Niveau III (BAC+2)	59	22%
Niveau IV (BAC)	66	25%
Niveau V (BEP/CAP)	46	17%
NA	1	0%

Niveau d'étude des répondants



VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

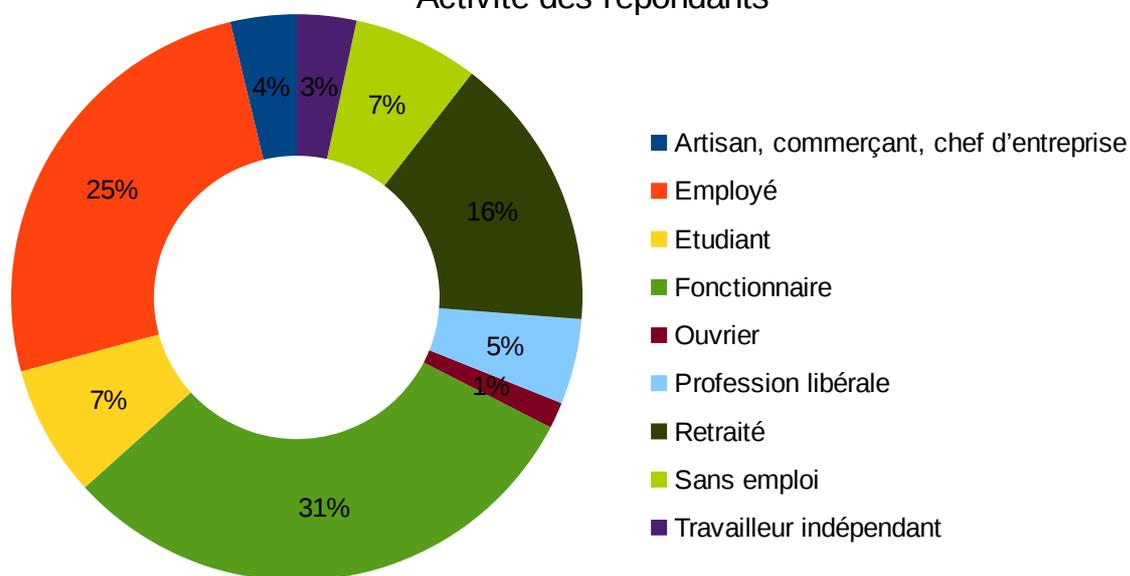
JUIN 2015

ACTIVITÉ

La possibilité était offerte aux répondants de cocher plusieurs réponses mais très peu ont fait ce choix. Notre analyse se base donc sur la première réponse donnée par chaque répondant.

Activité	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	10	4%
Employé	68	25%
Etudiant	20	7%
Fonctionnaire	82	31%
Ouvrier	4	1%
Profession libérale	13	5%
Retraité	42	16%
Sans emploi	19	7%
Travailleur indépendant	9	3%
NA	1	0%

Activité des répondants



VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

CONNEXION INTERNET DES RÉPONDANTS

ÉQUIPEMENT D'UNE CONNEXION INTERNET À DOMICILE

Connexion internet	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Oui	242	90%
Non	10	4%
NA	16	6%

Une très large majorité des répondants (90%) déclarent disposer d'un abonnement auprès d'un Fournisseur d'Accès à Internet à leur domicile.

Conséquemment, très peu de répondants cochent les raisons pour lesquelles ils n'auraient pas de connexion. On peut noter *Je n'ai pas accès au haut débit ou au très haut débit donc je ne préfère pas avoir Internet à mon domicile* pour 5 répondants ; *L'abonnement à Internet coûte trop cher* pour 4 répondants et *Le matériel (ordinateur) coûte trop cher* pour 2 répondants.

TYPE DE CONNEXION INTERNET

Type de connexion	Nombre de répondants	Pourcentage du total
3G / 4G	1	0%
Box ADSL	233	87%
Je ne sais pas	4	1%
NA	26	10%
Satellite	4	1%

Une très large majorité des répondants (87%) déclarent disposer d'une Box ADSL.

DÉBIT DE LA CONNEXION INTERNET

Débit de la connexion internet	Nombre de répondants	Pourcentage du total
< ou = 512 Kb/s (faible débit)	21	8%
Entre 1 Mb/s et 8 Mb/s (débit moyen)	98	37%
Entre 10 Mb/s et 25 Mb/s (haut débit)	59	22%
Plus de 30 Mb/s (Très haut débit)	6	2%
Je ne sais pas	58	22%
NA	26	10%

La plupart des répondants disposent d'un débit moyen (37 %) ou d'un haut débit (22 %).

Ceux qui déclarent disposer d'une connexion *faible débit* (8 %) sont tous équipés d'une Box ADSL. Ils sont répartis sur les différents quartiers. Les répondants des quartiers de *Courbons* et du *Pigeonnier* ont tous une connexion faible débit mais ils sont trop peu nombreux pour être représentatifs.

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

Une minorité déclare disposer d'une connexion *très haut débit* (2 %). Ils sont tous équipés d'une Box ADSL. Ils sont sur les quartiers suivants : *Centre ville, Gaubert, Les Arches, Les Augiers et Les Epinettes*.

Il nous semble particulièrement important de relever qu'un tiers des répondants ne savent pas quel est le débit de leur connexion internet (22 %) ou ne répondent pas à la question (10%). Ce résultat peut s'interpréter de différentes manières. Pour une partie des répondants, le débit de la connexion internet est peut-être suffisant et ils n'attachent pas d'importance à le connaître ou à le mesurer. Cela peut également suggérer un déficit de compétence technique et donc la nécessité d'une médiation pour accompagner le changement.

CONNEXION INTERNET DEPUIS

Connexion internet depuis	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Moins d'un an	74	28%
Entre un et trois ans	26	10%
Entre trois et cinq ans	34	13%
Plus de cinq ans	108	40%
NA	26	10%

FORFAIT

Forfait	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Autre	1	0%
D'un abonnement simple (Internet uniquement)	15	6%
D'un forfait Double play (Internet + téléphone fixe)	53	20%
D'un forfait Triple play (Internet + TV + téléphone fixe)	90	34%
D'un forfait Quadruple play (Internet+ TV + téléphone fixe + téléphone mobile)	82	31%
Je ne sais pas	1	0%
NA	26	10%

La plupart des répondants disposent d'un forfait intégrant d'autres services que la connexion internet : *Internet + téléphone fixe* (20%), *Internet + TV + téléphone fixe* (34%), *Internet+ TV + téléphone fixe + téléphone mobile* (31%).

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

COÛT DE L'ABONNEMENT INTERNET

Coût de l'abonnement internet	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Peu cher	8	3%
Adapté	105	39%
Cher	105	39%
Très cher	23	9%
NA	27	10%

Le prix de l'abonnement internet est perçu comme *Adapté* (39%) ou *Cher* (39%).

IMPORTANCE DE L'ACCÈS INTERNET À DOMICILE

Coût de l'abonnement internet	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Pas indispensable	13	5%
Important	88	33%
Indispensable	121	45%
NA	46	17%

La plupart des répondants estiment que l'accès internet à domicile est *Indispensable* (45%) ou *Important* (33%).

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

SATISFACTION PAR RAPPORT À LA CONNEXION ACTUELLE

(1 = très satisfait, 4 = pas du tout satisfait)

Satisfaction	1	2	3	4	Sans opinion	NA
Le débit/la qualité de votre connexion	33	74	76	39	0	46
La rapidité de téléchargement et d'envoi de données (audio, vidéo ou fichiers lourds)	23	66	79	45	9	46
La qualité de connexion à distance (Wifi)	41	80	70	23	8	46
La qualité de l'image sur votre TV	39	64	36	31	52	46
Le type et le nombre de chaînes disponibles sur votre TV	44	64	35	24	55	46
L'utilisation simultanée des différents services numériques (Internet, TV, téléphone)	31	54	65	45	27	46
La qualité du service après-vente	33	73	58	22	36	46

Satisfaction	1	2	3	4	Sans opinion	NA
Le débit/la qualité de votre connexion	12%	28%	28%	15%	0%	17%
La rapidité de téléchargement et d'envoi de données (audio, vidéo ou fichiers lourds)	9%	25%	29%	17%	3%	17%
La qualité de connexion à distance (Wifi)	15%	30%	26%	9%	3%	17%
La qualité de l'image sur votre TV	15%	24%	13%	12%	19%	17%
Le type et le nombre de chaînes disponibles sur votre TV	16%	24%	13%	9%	21%	17%
L'utilisation simultanée des différents services numériques (Internet, TV, téléphone)	12%	20%	24%	17%	10%	17%
La qualité du service après-vente	12%	27%	22%	8%	13%	17%

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

PRÊT À CHANGER D'OPÉRATEUR ?

Prêt à changer d'opérateur ?	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Oui prêt	133	50%
Non pas prêt	86	32%
Pas clients grands opérateurs	3	1%
NA	46	17%

La moitié des répondants (50%) se disent *prêts* à changer d'opérateur télécoms pour bénéficier de services supplémentaires ou d'un meilleur débit. Un tiers (32%) n'y sont *pas prêts*. 17 % n'ont pas répondu à cette question.

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

ÉQUIPEMENT ET SERVICES UTILISÉS

ÉQUIPEMENT AU DOMICILE

Équipements domicile	Oui, plusieurs	Oui, un	Non	NA
Téléphone fixe	34	202	15	17
Téléphone portable avec Internet	94	123	34	17
Téléviseur	70	164	17	17
Antenne satellite (parabole)	13	86	152	17
Ordinateur fixe	27	133	91	17
Ordinateur portable	67	148	36	17
Tablette tactile	37	109	104	18

Équipements domicile	Oui, plusieurs	Oui, un	Non	NA
Téléphone fixe	13%	75%	6%	6%
Téléphone portable avec Internet	35%	46%	13%	6%
Téléviseur	26%	61%	6%	6%
Antenne satellite (parabole)	5%	32%	57%	6%
Ordinateur fixe	10%	50%	34%	6%
Ordinateur portable	25%	55%	13%	6%
Tablette tactile	14%	41%	39%	7%

La plupart des répondants sont équipés d'un ou plusieurs téléphones fixes (88%) et d'un ou plusieurs téléphones portables avec internet (81%).

La plupart sont équipés d'un ou plusieurs téléviseurs (87%) et un plus d'un tiers sont équipés d'une ou plusieurs antenne satellite (37%).

La plupart sont équipés d'un ou plusieurs ordinateurs portables (80 %), plus de la moitié sont équipés d'un ou plusieurs ordinateurs fixes (60%) et d'une ou plusieurs tablettes tactiles (55%).

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

SERVICES UTILISÉS AVEC LA CONNEXION INTERNET

Fréquence	Au moins une fois fois par jour	Au moins une fois fois par semaine	Au moins une fois fois par mois	Au moins une fois fois par an	Rarement	Jamais	NA
Regarder la télévision ou écouter la radio	152	21	4	6	24	34	27
Utiliser des services d'appel en ligne (avec ou sans vidéo)	72	34	22	10	46	57	27
Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.)	162	12	12	3	14	38	27
Envoyer et recevoir des e-mails	207	23	3	0	5	3	27
Travailler à domicile en utilisant Internet	99	35	13	4	22	68	27
Emettre ou recevoir des fichiers lourds (photos, vidéos, musique...)	97	61	39	10	24	10	27
Acheter ou vendre des biens (petites annonces, enchères, sites marchands ...)	31	38	78	49	29	16	27
Acheter des services (voyages, abonnements magazines, développement de photos ...)	23	23	57	65	39	34	27
Accéder à votre compte bancaire	84	99	30	1	9	18	27
Jouer en ligne	60	30	13	4	35	99	27
Faire des démarches administratives en ligne	28	39	82	53	31	8	27

Fréquence	Au moins une fois fois par jour	Au moins une fois fois par semaine	Au moins une fois fois par mois	Au moins une fois fois par an	Rarement	Jamais	NA
Regarder la télévision ou écouter la radio	57%	8%	1%	2%	9%	13%	10%
Utiliser des services d'appel en ligne (avec ou sans vidéo)	27%	13%	8%	4%	17%	21%	10%
Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.)	60%	4%	4%	1%	5%	14%	10%
Envoyer et recevoir des e-mails	77%	9%	1%	0%	2%	1%	10%
Travailler à domicile en utilisant Internet	37%	13%	5%	1%	8%	25%	10%
Emettre ou recevoir des fichiers lourds (photos, vidéos, musique...)	36%	23%	15%	4%	9%	4%	10%
Acheter ou vendre des biens (petites annonces, enchères, sites marchands ...)	12%	14%	29%	18%	11%	6%	10%
Acheter des services (voyages, abonnements magazines, développement de photos ...)	9%	9%	21%	24%	15%	13%	10%
Accéder à votre compte bancaire	31%	37%	11%	0%	3%	7%	10%
Jouer en ligne	22%	11%	5%	1%	13%	37%	10%
Faire des démarches administratives en ligne	10%	15%	31%	20%	12%	3%	10%

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

Les répondants utilisent surtout leur connexion internet pour *Envoyer et recevoir des e-mails, Accéder à leur compte bancaire, Participer à des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, etc.)* et *Regarder la télévision ou écouter la radio.*

La moitié déclarent *Travailler à domicile en utilisant Internet.*

Les autres usages sont par ordre décroissant *Emettre ou recevoir des fichiers lourds (photos, vidéos, musique...), Utiliser des services d'appel en ligne (avec ou sans vidéo)* et *Jouer en ligne.*

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

USAGES DU SMARTPHONE

Usage du smartphone	oui	non
Envoyer des SMS	204	64
Envoyer des MMS	163	105
Naviguer sur Internet	172	96
Utiliser une messagerie électronique	166	102
Utiliser les réseaux sociaux	138	130
Jouer en ligne	59	209
Podcaster / regarder la télévision	61	207
Utiliser des sites de streaming (youtube, dailymotion, deezer ...)	98	170
Je n'ai pas de smartphone	38	230

Usage du smartphone	oui	non
Envoyer des SMS	76%	24%
Envoyer des MMS	61%	39%
Naviguer sur Internet	64%	36%
Utiliser une messagerie électronique	62%	38%
Utiliser les réseaux sociaux	51%	49%
Jouer en ligne	22%	78%
Podcaster / regarder la télévision	23%	77%
Utiliser des sites de streaming (youtube, dailymotion, deezer ...)	37%	63%
Je n'ai pas de smartphone	14%	86%

Plus de la moitié des répondants utilisent leur smartphone pour *Naviguer sur Internet* (64%), *Utiliser une messagerie électronique* (62%) et *Utiliser les réseaux sociaux* (51%).

Plus d'un tiers pour *Utiliser des sites de streaming (youtube, dailymotion, deezer ...)* (37%).

Un sur cinq pour *Podcaster / regarder la télévision* (23%) et *Jouer en ligne* (22%).

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

SERVICES ATTENDUS DE LA FIBRE OU DU TRÈS HAUT DÉBIT

Services attendus de la fibre ou du très haut débit	oui	non
Multimédia (TV, films, video à la demande, streaming)	191	77
Jeux en ligne	61	207
Partage de fichiers (photos, videos)	176	92
Télétravail (travail à distance, coworking)	86	182
E-santé (maintien à domicile, diagnostic à distance)	64	204
E-éducation (formation à distance, espace numérique de travail)	70	198
E-administration (démarches en ligne)	147	121
E-démocratie locale (participation à la vie locale - réseaux sociaux locaux - engagement citoyen)	107	161
Domotique (maison intelligente et objets connectés)	90	178
Autre	0	0

Services attendus de la fibre ou du très haut débit	oui	non
Multimédia (TV, films, video à la demande, streaming)	71%	29%
Jeux en ligne	23%	77%
Partage de fichiers (photos, videos)	66%	34%
Télétravail (travail à distance, coworking)	32%	68%
E-santé (maintien à domicile, diagnostic à distance)	24%	76%
E-éducation (formation à distance, espace numérique de travail)	26%	74%
E-administration (démarches en ligne)	55%	45%
E-démocratie locale (participation à la vie locale - réseaux sociaux locaux - engagement citoyen)	40%	60%
Domotique (maison intelligente et objets connectés)	34%	66%

Le *Multimédia (TV, films, video à la demande, streaming)* (71 %) et le *Partage de fichiers (photos, videos)* (66%) arrivent en tête des services attendus de la fibre ou du très haut débit. Suivent l'*E-administration (démarches en ligne)* (55%) et l'*E-démocratie locale (participation à la vie locale - réseaux sociaux locaux - engagement citoyen)* (40%) puis la *Domotique (maison intelligente et objets connectés)* (34%) et le *Télétravail (travail à distance, coworking)* (32%).

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

PASSAGE À UN ABONNEMENT EN FIBRE OPTIQUE

RAISON(S) QUI INCITERAI(EN)T À SOUSCRIRE À UN ABONNEMENT EN FIBRE OPTIQUE

Raison(s) qui inciterai(en)t à souscrire à un abonnement en fibre optique	oui	non
Pour avoir plus de débit	188	80
Pour pouvoir utiliser simultanément et sans perte de débit tous les services (téléphone, TV, Internet)	158	110
L'expérience réussie d'une connaissance	35	233
Aucune raison	13	255
Autre	0	0

Raison(s) qui inciterai(en)t à souscrire à un abonnement en fibre optique	oui	non
Pour avoir plus de débit	70%	30%
Pour pouvoir utiliser simultanément et sans perte de débit tous les services (téléphone, TV, Internet)	59%	41%
L'expérience réussie d'une connaissance	13%	87%
Aucune raison	5%	95%
Autre	0%	0%

Une majorité de répondants seraient incités à souscrire à un abonnement en fibre optique *Pour avoir plus de débit* (70%) et *Pour pouvoir utiliser simultanément et sans perte de débit tous les services (téléphone, TV, Internet)* (59%).

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

RAISON(S) QUI RETIENDRAI(EN)T DE SOUSCRIRE À UN ABONNEMENT EN FIBRE OPTIQUE

Raison(s) qui retiendrais(en)t de souscrire à un abonnement en fibre optique	oui	non
Ma connexion est bonne, je n'ai pas besoin d'un meilleur débit	28	240
Les offres de fibre optique sont trop chères	72	196
Je pense que le changement d'opérateur ou l'installation de la fibre optique va entraîner des frais	56	212
Mon opérateur actuel ne propose pas la fibre optique et je ne veux pas changer d'opérateur	19	249
Que mon logement ne soit pas éligible à la fibre optique	121	147
Mon logement n'est pas éligible à la fibre optique	56	212
Aucune raison	43	225

Raison(s) qui retiendrais(en)t de souscrire à un abonnement en fibre optique	oui	non
Ma connexion est bonne, je n'ai pas besoin d'un meilleur débit	10%	90%
Les offres de fibre optique sont trop chères	27%	73%
Je pense que le changement d'opérateur ou l'installation de la fibre optique va entraîner des frais	21%	79%
Mon opérateur actuel ne propose pas la fibre optique et je ne veux pas changer d'opérateur	7%	93%
Que mon logement ne soit pas éligible à la fibre optique	45%	55%
Mon logement n'est pas éligible à la fibre optique	21%	79%
Aucune raison	16%	84%

La principale raison qui retient les répondants de souscrire à un abonnement en fibre optique est l'éligibilité du logement à la fibre optique : *Que mon logement ne soit pas éligible à la fibre optique* (45%) et *Mon logement n'est pas éligible à la fibre optique* (21%). Suivent les raisons liées au coût : *Les offres de fibre optique sont trop chères* (27%) et *Je pense que le changement d'opérateur ou l'installation de la fibre optique va entraîner des frais* (21%).

Seuls 10 % déclarent *Ma connexion est bonne, je n'ai pas besoin d'un meilleur débit*.

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

ANALYSE DE LA RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES RÉPONDANTS

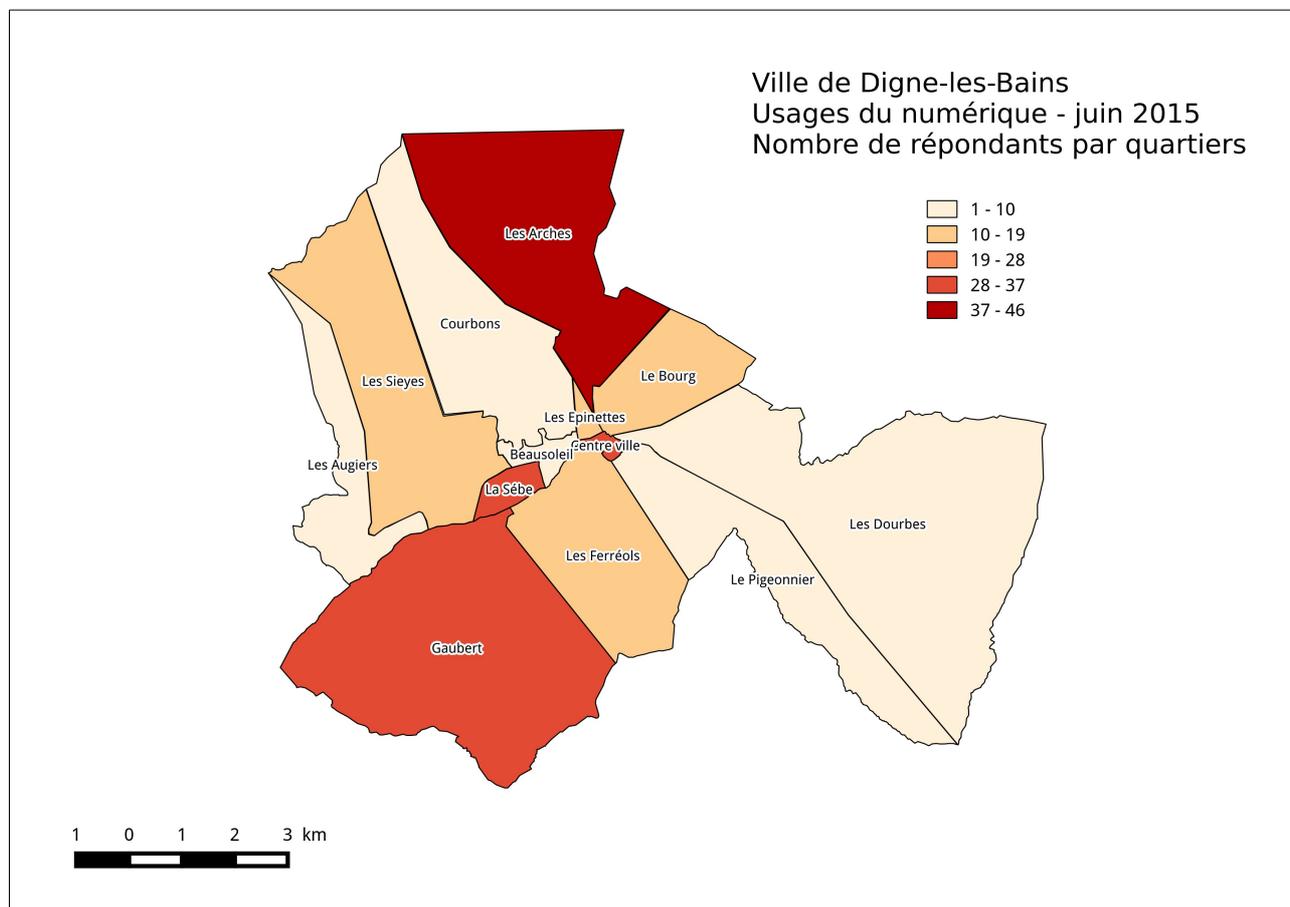
Quartier	Nombre de répondants	Pourcentage du total
Courbons	3	1%
Les Dourbes	1	0%
Les Augiers	9	3%
Centre ville	33	12%
Le Bourg	16	6%
Les Ferréols	15	6%
La Sèbe	30	11%
Beausoleil	9	3%
Les Arches	46	17%
Les Epinettes	14	5%
Les Sieyes	15	6%
Le Pigeonnier	6	2%
Gaubert	30	11%

CCABV	20	7%
AHP	11	4%
PACA	4	1%
NA	6	2%

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015



Le questionnaire s'intitulait *Enquête sur les usages numériques à Digne-les-Bains et sur le territoire dignois* et la passation s'effectuait en ligne. Il nous semble raisonnable de considérer que le nombre de répondants constitue un indicateur de l'intérêt des habitants pour le numérique.

L'analyse géographique fait ressortir une majorité de répondants sur le quartier des Arches (17%) puis les quartiers du Centre ville (12%), de la Sèbe (11%) et de Gaubert (11%). Il aurait été intéressant de rapporter ces données à la population respective de chaque quartier mais cette information n'a pas pu nous être fournie par les services de la Mairie.

Par ailleurs 12 % des répondants habitent hors de la commune de Digne-les-Bains : 7 % sur une autre commune de la Communauté de communes Asse Bléone Verdon (CC ABV), 4 % ailleurs dans le département des Alpes de Haute-Provence, 1 % ailleurs en région PACA.

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

COMMENTAIRES DES RÉPONDANTS

DÉBIT DE LA CONNEXION INTERNET ET OPPORTUNITÉ DU DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE

- gros manque de débit dans certains quartier de Digne, je bosse pour un journal national et tout mon travail passe par le web, cette mauvaise connexion pour moi est une perte de temps pour envoyer article et illustration (photos+vidéos)...et comme on le sait le temps c'est...
- La ville de digne es vraiment loin technologiquement . Nos impôts sont trop cher pour la qualité des services internet . La ville meurt tout doucement . Au lieu de dépenser des milliers d euros pour réaménager la place de la ville faites des meilleurs choix
- j'espère une mise en place rapide de la fibre sur digne.
- Bonjour, à l'heure actuelle j'ai un forfait internet téléphone fixe, internet et tv mais la tv je ne peux en bénéficier car je n'ai que 2mb/s. Je ne demande pas forcément la fibre mais au moins un débit internet entre 14 ou 20 megabits/secondes! Je pourrais enfin bénéficier de la tv et également pouvoir envoyer et recevoir de lourd fichiers plus rapidement! De notre temps c'est quand même pas normal d'avoir que 2 megabits/seconde et un forfait sans la tv alors que c'est dans le lot du forfait! Du coup j'ai en plus un abonnement tv par satellite canalsat! J'espère que nous pourrons bénéficier d'un débit plus important sur le plan de gaubert, je vous remercie par avance
- Nous aimerions bénéficier d'un plus haut débit que les 3mb/s qui ne nous permettent pas d'utiliser la tv par ADSL alors que nous l'avons dans le prix de notre fournisseur d'accès internet. Nous aimerions au moins avoir 16mb/s. En vous remerciant.
- Actuellement ma connexion, en dégroupage total, offre un débit maximal de 1,6 Mo/s seulement. C'est insuffisant pour visualiser des chaînes télé malgré qu'elles soient incluses d'emblée dans mon abonnement. J'ai CanalSat pour pallier cette impossibilité de regarder les chaînes à cause de la faiblesse du débit. Le téléchargement de fichiers est également lent.
- Actuellement mon fournisseur d'accès est FREE car il n'y avait qu'avec eux que je pouvais bénéficier de la télé avec internet.
- le quartier de la sebe et notamment les rue proche de la place felix esclangon sont très mal desservie par rapport au quartier des theil avec le vds12
- Ici au Truyas il n'y a que Orange qui passe à peut près bien! à condition d'avoir la livebox + le décodeur TV orange + la femtocel pour amplifier le réseaux portable! sinon pas de télévision potable. le tout pour 55€/mois Avec un petit salaire et vivant seule je ne sais pas joindre les 2 bouts et les autres opérateurs passent moins bien, constat de mes voisins... MJe vous REmercie de bien vouloir améliorer nos services...
- dans le cadre du pays dignois, je trouve aberrant que des villages ne puissent bénéficier du haut débit.... le cout d'acquisition, d'installation d'une parabole + abonnement à d'autres prestataires différents que ceux de téléphones portables nous obligent à avoir plusieurs abonnements en 2015 et fort couteux sans pouvoir bénéficier d'une équivalence sur le haut débit.... veuillez faire remonter ces remarques étant donné que dans quelques temps tous les villages et petites interco seront rattachés sur la CCABV et paieront des taxes plus importantes qu'actuellement (TH + Ordures ménagères + eau etc....) : il faudrait qu'il y ait une véritable harmonie sur les services de tout le territoire du pays dignois. Merci
- Je pense que l'installation et le développement de la fibre optique sur digne les bains est utile car cela va permettre aux personnes de disposer de meilleurs connexion et ceci va permettre de participer à la sortie de désenclavement numérique de la ville. A l'heure où les grandes villes sont équipées pour la fibre optique, il est nécessaire de montrer que nous en sommes capable aussi. Les opérateurs sont compétitifs et le débit lui n'est que meilleur. C'est une bonne action pour cette ville qui se vide peu à peu de ses habitants, cela peut participer à faire changer la donne. Un début de bonne action qui en annonce d'autres sans doute...
- La fibre optique est très attendue à Digne, pas seulement pour les particuliers, mais pour les entreprises. Digne ne peut pas investir dans l'avenir en misant sur le secteur des multimédias, numériques et de l'internet sans investir dans une infrastructure solide pour la réception et la transmission des données. Aucune société voulant se développer sur le secteur choisirait Digne si l'offre n'est pas adapté de l'autre coté. Surtout quand Manosque, plus proche des pôles décisionnaire lui est équipé et plus accessible. Aucune entreprise investissant dans l'hébergement de données ne prendrait l'initiative de s'installer à Digne si l'infrastructure est gérée par des opérateurs privés. En plus d'un usage personnel il faut penser à l'avenir, Digne peut être intéressant pour les DataCenters. Ne perdons pas du temps et de l'argent, faisons en sorte que notre ville soit intéressante pour les entreprises et les opérateurs afin qu'ils déploient la Fibre optique. Ne laissons pas des quartiers sur la touche sous prétexte qu'ils sont hors zone. Dynamisons les zones défrichées de la ville en pole Multimédia et numérique. Accordons plus d'écoute aux entreprises déjà implantées au sien de notre commune pour écouter leur avis et leurs idées sur le développement de Digne. Créons un espace d'échange et de partage pour que les freelancers et les patrons puissent se retrouver et travaillé ensemble. Encourageons les initiatives tel que les FabLab et les manifestations sur le numérique.
- La fibre optique doit arriver rapidement à Digne pour permettre le désenclavement numérique et l'implantation de nouvelles activités de pointe.
- Pour moi c est pas mon fournisseur qui me pose problème c est un problème de débit car aux arches nous sommes a 3km de la ville est nous avons un très bas débit a cause des relais installer pour avoir internet. je ne peux même pas avoir la télé alors que je paie avec mon forfait mon fournisseur est venu plusieurs fois mais rien ne peut être fait tant que nous sommes pas raccordés
- Vite !!!!!!
- J'ai vécu avec la fibre optique pendant 3 ans, je peux juste dire : vivement qu'elle soit installer dans toute la ville et accessible au particulier à un tarif correct !

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

- Le débit est parfois juste (6 Mbps utiles) pour satisfaire les besoins de la maison d'autant plus que nous n'utilisons pas la télé par internet. Un meilleur débit permettrait une utilisation plus confortable d'internet surtout pour les vidéos sur Youtube. Je pense surtout à des amis habitant aussi à Digne les Bains et qui ont un débit dérisoire de 2 Mbps.
- j'habitais aux Mées jusqu'en 2012. J'avais un débit très correct là-bas (> 2 Mo/s). Arrivé à Digne, en centre-ville, je me retrouve avec un débit ridicule (moins de 400 ko/s les bons jours !), dans la préfecture du département, c'est juste ridicule ! c'est une des raisons qui me feront fuir cette ville sous-développée en matière d'internet !
- En limite de commune à près de 5km du central, et mal positionné par rapport aux relais TV débit très fluctuant utilisation quotidienne d'internet pour des responsabilité associative
- En fin de ligne ADSL au Quartier Chandourène à Champtercier. Internet peine énormément dès la 2ème connexion simultanée.
- Nous ne devrions payer que 20 € d'abonnement mensuel pour Internet + TV + Téléphone, mais nous payons un Complément zone étendue de 8 € par mois pour n'avoir que internet et le téléphone, en effet il est impossible de capter la TV sans un boîtier supplémentaire ! Un comble, l'offre de service est réduite et plus chère Vous avez dit bizarre et scandaleux, c'est tout à fait ça ; mais c'est le prix à payer pour ne pas être totalement isolés du monde moderne. Donc si Digne est une ville, arrêtons de ne pas trouver ici un minimum de prestations à la hauteur de notre siècle. Avançons un peu A MÉDITER !
- un débit amélioré pour mon domicile
- Bonjour, En fait j'ai souhaité répondre à ce questionnaire pour que le quartier de Mouirouès puisse si cela est possible pouvoir bénéficier de l'équipement de la fibre optique ou autres. En effet, la présence de montagnes fait que pour les habitants du quartier qui disposent d'une connexion internet ceci est très lent voir souvent en panne. En espérant obtenir satisfaction car je souhaiterais pouvoir prendre un abonnement internet pour mon domicile. Cordialement
- la fibre optique dans le centre ville est indispensable car on est très éloigné du central téléphonique d'où un débit très lent en comparaison de la sebe.
- Je crois rêver ! J'espère que très rapidement nous pourrions avoir le très haut débit sur Digne les Bains ! Quel opportunité pour les dignois de ce rattacher plus solidement à la France ! C'est vrai qu'on a parfois l'impression d'être au bout de la route !
- TV par satellite, décodeur relié à la box, pas assez de débit pour TV par internet
- La connexion internet aux Arches (Lotissement le Vallon de Farine) est d'un faible débit, très lente. L'enregistrement vidéo en même temps que le visionnage d'une chaîne est impossible. Les communications à distance avec vidéo, de type Skype, est difficile, voire impossible suivant l'heure. Sa lenteur ne correspond pas avec les besoins actuels en matière de communication.
- vivement la fibre optique
- A l'aube de 2016, habitant le Vallon des Sources, je trouve déplorables de ne pas avoir la possibilité de souscrire le moindre abonnement interne sur tout le Vallon des Sources, il n'y a aucune ligne de téléphone. De plus, le réseau de téléphonie mobile n'est couvert que par Orange et de médiocre qualité. Pour moi-même et de nombreux vacanciers de passage sur Digne, nous trouvons cela déplorables. Je me pose la question quant à rester à Digne les Bains.
- LA fibre serait un rêve mais aujourd'hui juste de pouvoir bénéficier d'une vitesse de connexion normale serait un grand progrès.
- Infirmier libéral le très haut débit m'est indispensable pour la télétransmission
- Les services sur internet (consultation de site, vidéo à la demande, transfert de fichiers multimédia via un webmail, backup vers le cloud) se sont toujours développés en se calant sur le potentiel des débits les plus rapides du marché (il serait aujourd'hui impossible d'utiliser internet, même s'il s'agissait uniquement de consulter des sites web modernes, avec un modem 56kbps). Dès lors, l'accès à la fibre pour tous les dignois, dans un avenir proche, devrait être une priorité si on ne veut pas devenir des citoyens de seconde zone.
- En espérant voir le débit de la ville de Digne à la hausse et arrêter cette connexion du moyen âge!
- Il m'est impossible d'utiliser la parabole pour la TV, l'image est trop saccadée. Avec la box, je ne peux utiliser qu'une source à la fois (TV OU ORDI..) Mon opérateur propose la 4G incluse dans mon forfait sur les portables et je ne peux en bénéficier. Idem pour le très haut débit. Je paie un supplément pour pouvoir me connecter à l'antenne qui est à environ 5 km de chez moi. Aujourd'hui il ne se passe pas une journée sans que je sois connectée : avec mes proches, pour m'informer des événements locaux, payer une facture ou faire un achat quand je ne trouve pas à proximité ce qui me convient. Je n'ai pas accès à mon compte en banque car ma banque me demande un coût supplémentaire pour y accéder mais ce service manque et je compte y remédier. Mon assureur est uniquement joignable en ligne. Je sors d'une formation en FOAD (à distance principalement avec téléchargement de cours et échange d'exercices, travaux de recherche sur internet, elle a duré 9 mois) et toute info utile : chercher un club de sport près de chez moi, trouver une activité pour le weekend prochain dans la région, des artisans locaux ou approfondir ma culture générale... Tout passe par internet. Je ne peux pas choisir entre la TV et l'ordinateur ou le téléphone sans cesse. A court terme c'est gérable mais au quotidien c'est vraiment pénible. J'ai un opérateur qui regroupe internet TV et téléphone fixe + portable à un prix de base accessible malgré le surcoût pour avoir accès aux services et malgré tout je regrette car la capacité offerte de cet opérateur n'est pas exploitée comme je le pourrais.
- actuellement, l'offre orange adsl et au même prix que orange fibre optique, plus efficace et au même prix.
- Notre débit Internet n'est pas suffisant et ne nous permet pas d'avoir accès à la télévision par ADSL, nous sommes obligés de passer par une antenne satellite. Pour le partage de fichiers lourds ou pour visionner des vidéos en ligne la connexion est souvent trop lente. Pourtant nous payons le même forfait que les autres puisque celui-ci est indépendant de la vitesse de connexion. Aux Angiers par exemple la connexion Internet est bien meilleure qu'au plan de Gaubert.
- au niveau professionnel, de nombreux logiciels sont désormais sur le CLOUD (facilite, mise à jour automatique, sauvegarde etc ..) ne pas disposer d'un débit optimal est un ENORME handicap pour l'avenir et la création d'emplois

VILLE DE DIGNE-LES-BAINS

USAGES DU NUMÉRIQUE

JUIN 2015

- Je suis actuellement obligé de passer par une antenne satellite pour la télévision, je ne peux utiliser mon ordinateur correctement, quand mes deux enfants joue en ligne (Minecraft, Battlefield...). Même eux on des soucis en jeux par exemple avoir un Ping de plus de 1 000. Télécharger une mise à jour de jeu (2 Go) en 5h, aussi lorsque l'on effectué l'achat du jeu sur internet et qu'il faut le télécharger (plus de 50 Go à télécharger) cela peut revenir très long. Idem pour les recherches sur internet, les vidéos, les conversations vocal où l'on ne se comprend plus tout les 5 mins ... Pour notre quartier le débit internet est un gros soucis, il y a beaucoup de jeunes comme mes enfants, et tous on le même problème.
- utilise internet professionnellement

REMARQUES CONCERNANT LA CONNEXION MOBILE

- Développer plus la 4g sur Digne les Bains !
- On aimerait aussi la 4G. et une 2x2 voies...

AUTRES REMARQUES CONCERNANT LES USAGES D'INTERNET

- une protection contre les abus des marketings sur les e mails serait bienvenues et une protection de nos données personnelles également

REMARQUES DIVERSES

- Je trouve ça inadmissible d'habiter en plein centre ville et de ne pas avoir accès à la télévision grâce à la prise TV se trouvant dans mon logement. Je ne trouve pas ça normal de devoir payer un abonnement internet incluant la télévision ou devoir acheter une parabole pour y avoir accès. Cordialement
- la fibre optique comme à Nice va couter cher à installer y'a Numericable qui aimerait peut être un partenariat avec vous pour la fibre optique à voir
- En général les FAI ADSL des gd Opérateurs proposent la fibre lorsqu'elle est dispo, et sans changement de tarif si l'on accepte ou pas. Dc ds ce cas aucun intérêt de changer de FAI. D'autre part le réseau mobile étant très médiocre. Certains FAI proposent sans frais supplémentaire le Femtocell.
- Quand vous demandez au début du questionnaire l'activité des personnes vous oubliez les personnes invalides je ne travaille pas par choix mais par obligation On est assimilés aux personnes inactives alors que j'ai travaillé 20 ans. Merci de penser à dissocier les deux
- Bonne idée ce questionnaire, merci pour votre intérêt. Cordialement.