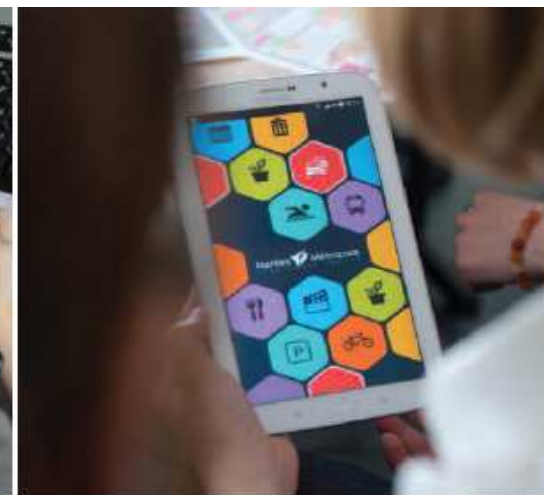




2015



Direction générale déléguée
à la cohésion sociale

Nantoscope
des besoins sociaux

Ville numérique
et solidaire

Nantoscope des besoins sociaux

Un nouveau contexte juridique : le décret du 21 juin 2016

Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale produisent une analyse des besoins sociaux de l'ensemble de la population du territoire de leur ressort.

L'analyse des besoins sociaux consiste en un diagnostic sociodémographique à partir des données d'observation sociale du territoire.

Ce diagnostic est établi avec l'ensemble des partenaires, publics ou privés, qui participent à la mise en œuvre des actions de prévention et de développement social

L'analyse des besoins sociaux fait l'objet d'un rapport présenté au conseil d'administration au cours de l'année civile qui suit chaque renouvellement général des conseils municipaux.

Les années suivantes, des analyses complémentaires, notamment thématiques, peuvent être présentées au conseil d'administration

Le choix nantais depuis 2010 :

- **des données générales actualisées ou appliquées à la thématique**
- **une thématique**

Nantoscope des besoins sociaux



Le **Nantoscope** est un outil :

- **d'observation sociale**
- **d'aide à la décision** et de soutien à la **construction et à l'ajustement des politiques publiques**
- d'appui à la **mise en œuvre des plans d'action**
- de diffusion d'une **culture partagée** dans les directions et services de la Ville et Nantes Métropole
- de travail **partenarial et de communication**

Nantoscope des besoins sociaux

La thématique 2015 :

Nantes, ville numérique et solidaire

Cette démarche s'inscrit dans les priorités du mandat et dans le cadre du plan d'actions transversal « innovation et numérique » construit avec l'ensemble des directions de la Ville et de Nantes Métropole



Nantoscope des besoins sociaux

- Un contenu en deux parties :
 - des **données générales** sur la population nantaise
 - un **volet thématique** sur Nantes, ville numérique et solidaire , décliné selon trois thèmes prioritaires



Nantes, ville numérique et solidaire

Les objectifs poursuivis pour le Nantoscope 2015 visaient à :

- objectiver l'accès et les usages du numérique pour la population nantaise et les éventuels décrochages de certaines catégories de population via le baromètre des pratiques numériques des Nantais (enquête IFOP 2015 sur 1200 personnes avec un échantillon sur les quartiers prioritaires).
- Identifier en quoi les outils numériques à disposition des Nantais pouvaient constituer des leviers pour :
 - 1) l'inclusion sociale
 - 2) l'amélioration de l'accès aux droits
 - 3) l'exercice de leur citoyenneté et leur participation à la vie de la cité..



Nantes, ville numérique et solidaire

- Thème 1 : la lutte contre la fracture numérique : un enjeu de cohésion sociale

Des Nantais hyper connectés...mais des disparités

Plus de 97% des Nantais possèdent au moins un équipement numérique. Ce chiffre peut pourtant cacher des disparités importantes selon leurs profils

Ainsi, les habitants des quartiers prioritaires sont :

- plus nombreux à avoir un téléphone mobile classique sans accès internet,
- moins nombreux à déclarer avoir un Smartphone (72,5% contre 82 %) et un ordinateur fixe ou portable(82% contre 89%) que l'ensemble des habitants nantais,

→ L'inclusion numérique des Nantais n'est pas homogène et les résultats du baromètre mettent en avant des disparités qui doivent être prises en compte dans la mobilisation du secteur numérique.

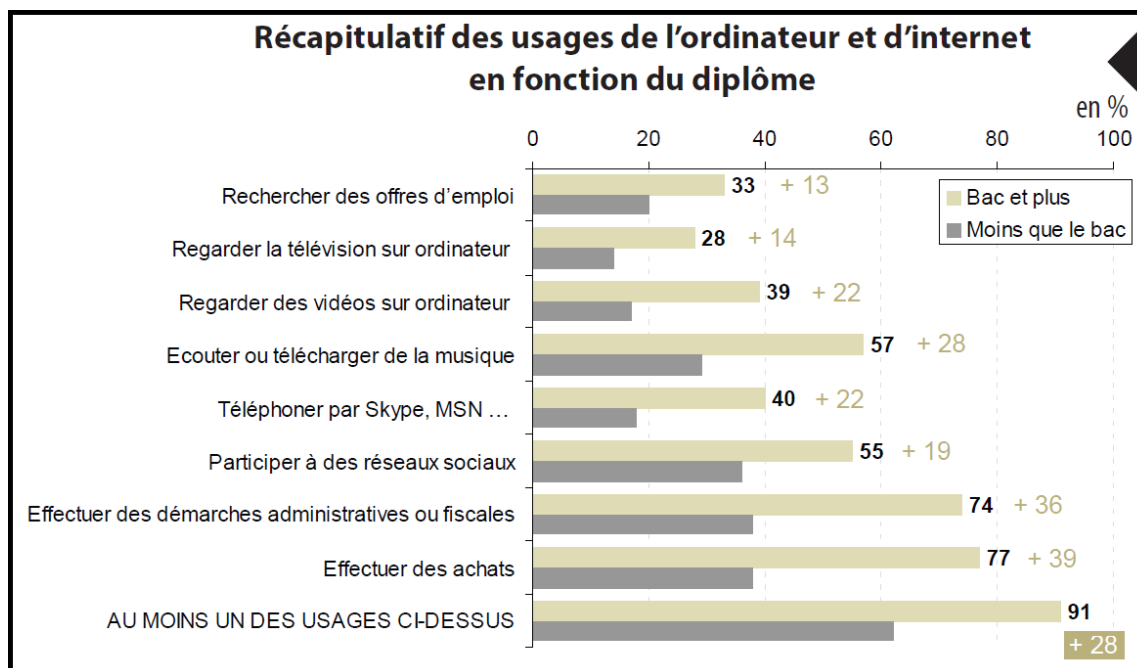


Nantes, ville numérique et solidaire

- Thème 1 : la lutte contre la fracture numérique : un enjeu de cohésion sociale

Disparités socio démographiques

- en matière d'équipements, de fréquences de connexion et d'usages entre les personnes en fonction de leurs âges, de leurs revenus, de leurs niveaux de diplôme



Source : CRÉDOC, Enquête sur les « Conditions de vie et les Aspirations », juin 2014.

Champ : ensemble de la population française âgée de 12 ans et plus, en %

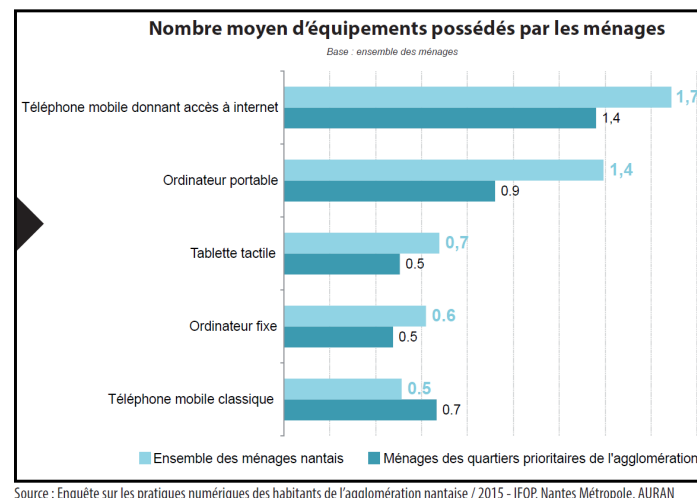
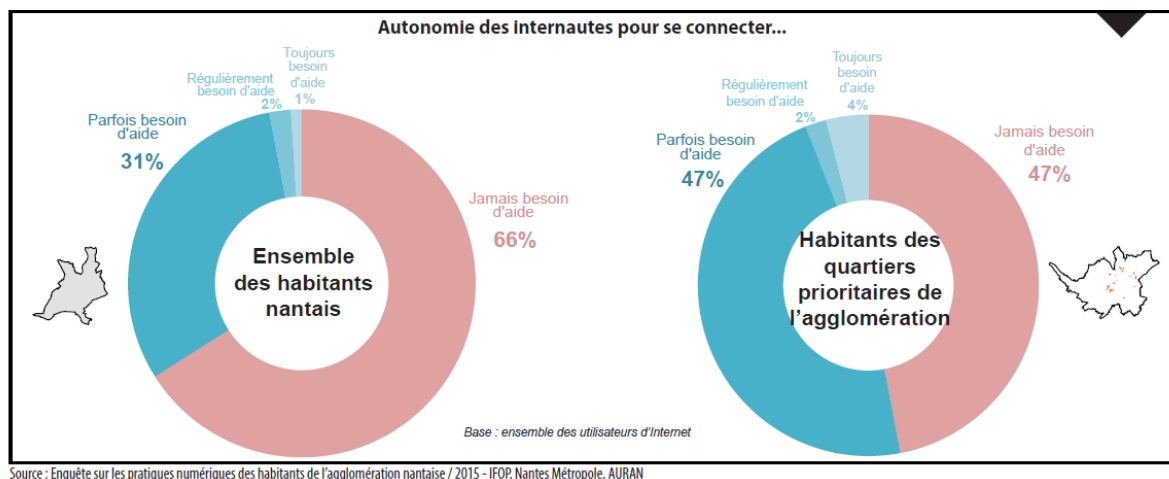


Nantes, ville numérique et solidaire

- Thème 1 : la lutte contre la fracture numérique : un enjeu de cohésion sociale

Disparités territoriales

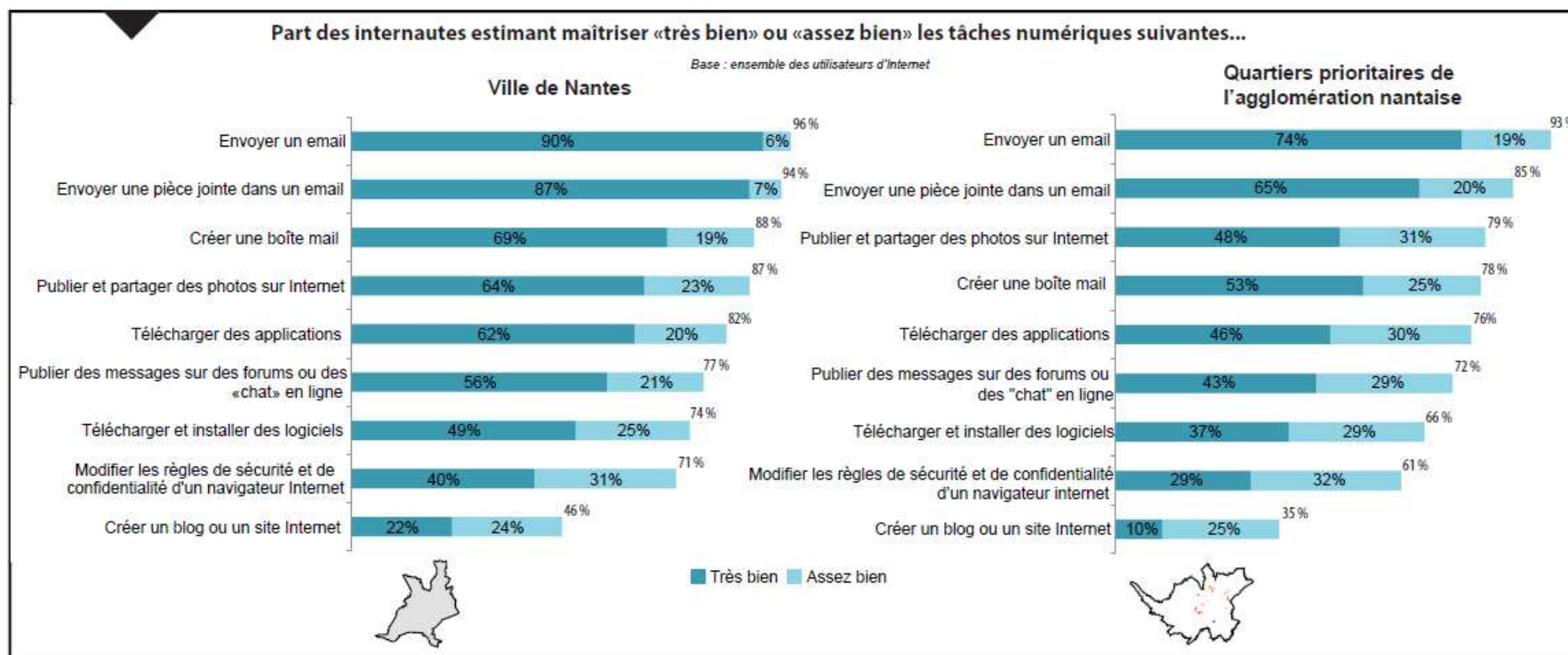
- le territoire nantais n'est pas totalement couvert par le très haut débit,
- les populations les plus éloignées du numérique sont surreprésentées dans les territoires prioritaires (avec des écarts liés aux catégories d'âges),



Nantes, ville numérique et solidaire

- Thème 1 : la lutte contre la fracture numérique : un enjeu de cohésion sociale

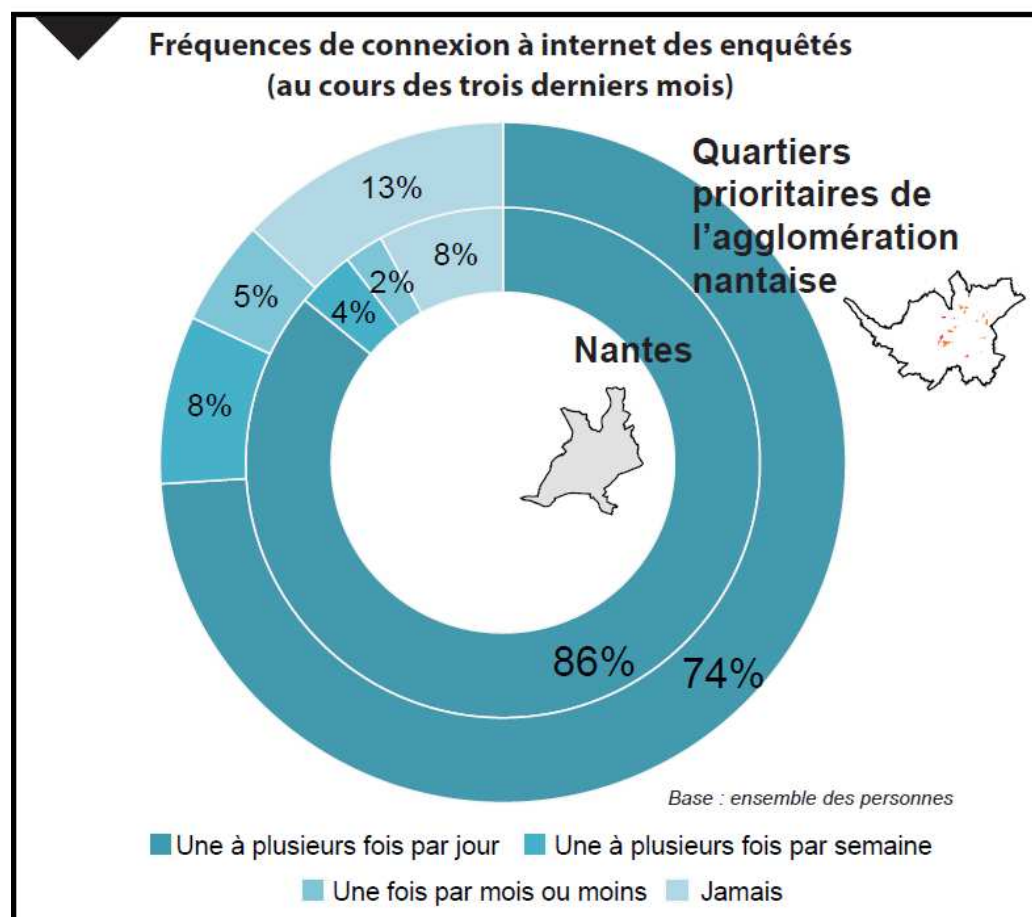
Une maîtrise plus fragile des usages numériques



Nantes, ville numérique et solidaire

- Thème 1 : la lutte contre la fracture numérique : un enjeu de cohésion sociale

Une fréquence d'usage moindre dans les quartiers prioritaires



Source : Enquête sur les pratiques numériques des habitants de l'agglomération nantaise / 2015 - IFOP, Nantes Métropole, AURAN

Nantes, ville numérique et solidaire

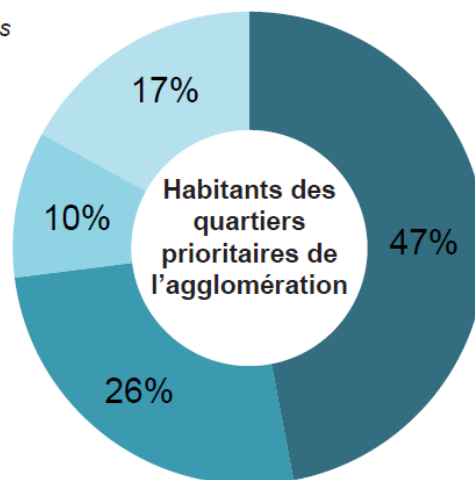
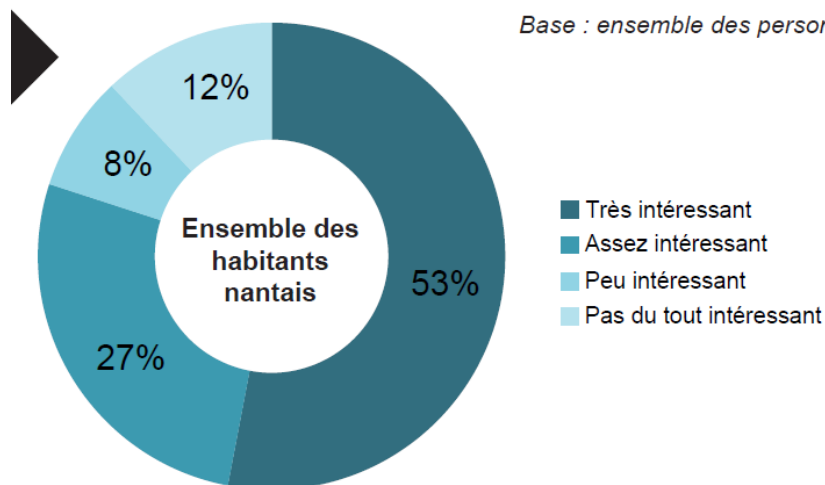
- Thème 2 : un cadre général d'action numérique qui doit répondre aux défis de l'inclusion sociale

L'enquête sur les pratiques des habitants de l'agglomération nantaise montre que les Nantais ont de plus en plus recours à internet pour faire leurs démarches administratives.

Opinion des habitants sur la possibilité de...

...réaliser les démarches administratives locales sur internet :

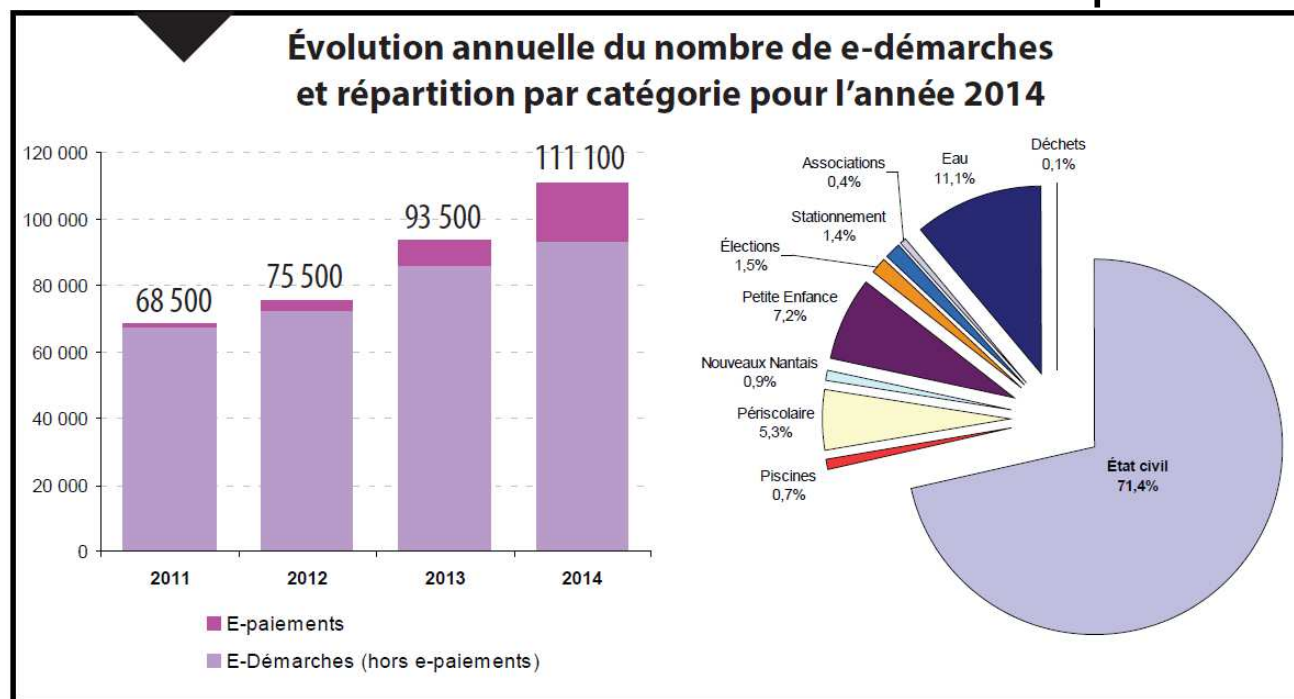
Base : ensemble des personnes



Nantes, ville numérique et solidaire

Thème 2 : un cadre général d'action numérique qui doit répondre aux défis de l'inclusion sociale

- Cela est confirmé par les évolutions du nombre de comptes e-démarches Nantes et Nantes Métropole.



Source : Nantes Métropole - Département des ressources numériques

(hors e-démarches de consultation : recherche écoles de rattachement, simulation de tarifs, consultation de dossier, ...)



Nantes, ville numérique et solidaire

Thème 2 : un cadre général d'action numérique qui doit répondre aux défis de l'inclusion sociale

Les évolutions de l'organisation de l'offre de services de la ville de Nantes :

- une nécessité de coordonner les actions numériques
- la mise en place d'un management de la relation aux usagers



Nantes, ville numérique et solidaire

Thème 2 : un cadre général d'action numérique qui doit répondre aux défis de l'inclusion sociale

L'intégration des outils numériques dans les politiques locales

« Beaucoup d'acteurs de terrain décrivent l'effet excluant d'une politique d'e-administration qui supprime des interfaces humaines au profit d'accès web dans lesquels les plus fragiles ne retrouvent que rarement les chemins adaptés à leur situation réelle : dans ces cas limites malheureusement fréquents, le numérique exclut non seulement de ses propres bénéfices mais de l'accès aux droits. De ce point de vue, elle est antinomique avec les principes républicains les plus élémentaires. »

Source : Citoyens d'une société numérique, accès, littératie, médiation, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion, rapport remis à la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'Innovation et de l'Economie numérique, octobre 2013



Nantes, ville numérique et solidaire

Thème 2 : un cadre général d'action numérique qui doit répondre aux défis de l'inclusion sociale

Pour le Conseil national du numérique, faire rentrer dans le numérique ceux qui en sont exclus, suppose le respect de trois principes :

le principe de complémentarité :

- un enrichissement de l'offre déjà en place

le principe de médiation :

- la nécessité de structurer et d'anticiper la médiation et les lieux dédiés,
- un besoin de médiation humaine
- l'accompagnement aux usages numériques

le principe de formation :

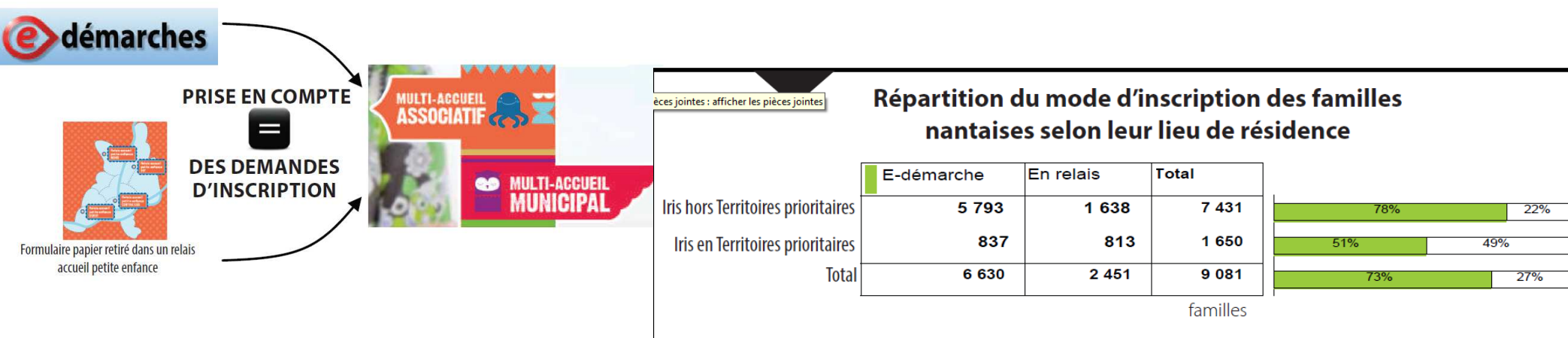
- un besoin de coordination des offres de formation pour les usagers(services, associations) et pour les agents

Nantes, ville numérique et solidaire

Thème 3 : Nantes, vers une ville numérique, solidaire et citoyenne

Le respect du principe d'égalité des citoyens devant les services publics

La volonté d'allier les canaux numériques et les autres canaux de communication renforce le respect de l'égalité entre les citoyens-usagers. La démarche de la direction de la petite enfance en est une bonne illustration

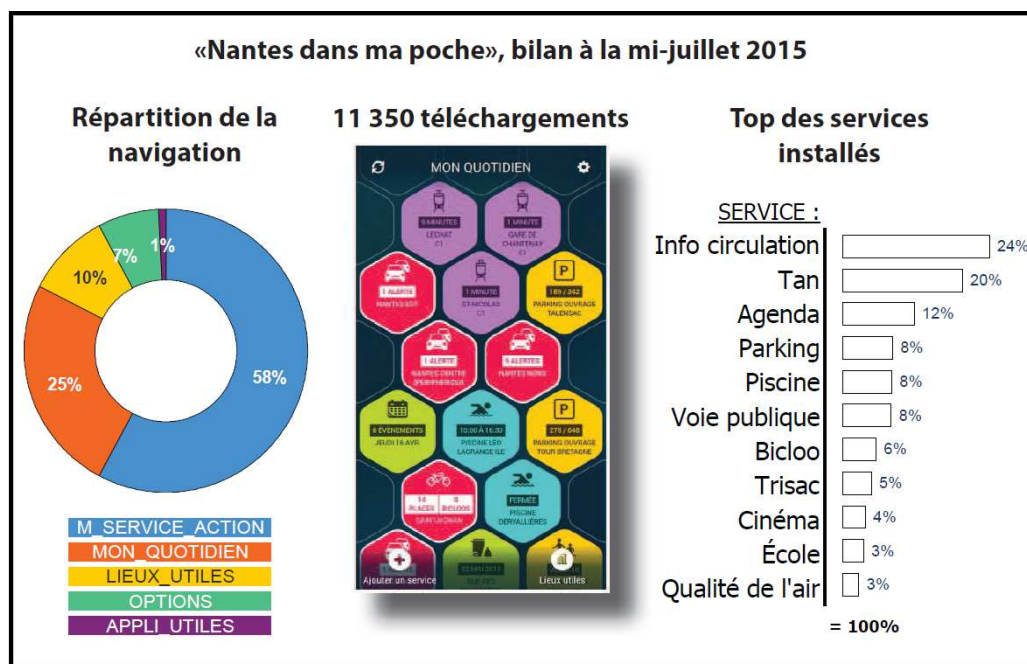


Nantes, ville numérique et solidaire

Thème 3 : Nantes, vers une ville numérique, solidaire et citoyenne

Des services publics personnalisés pour tous

Une pluralité de réponses afin de respecter au mieux la diversité des usagers



Source : Nantes Métropole - Département des ressources numériques

Nantes, ville numérique et solidaire

Le concept nantais de E-demarches « solidarités » et du coffre fort numérique

Mis en service le 9 septembre 2016, le portail E-demarches « solidarités » permet de :

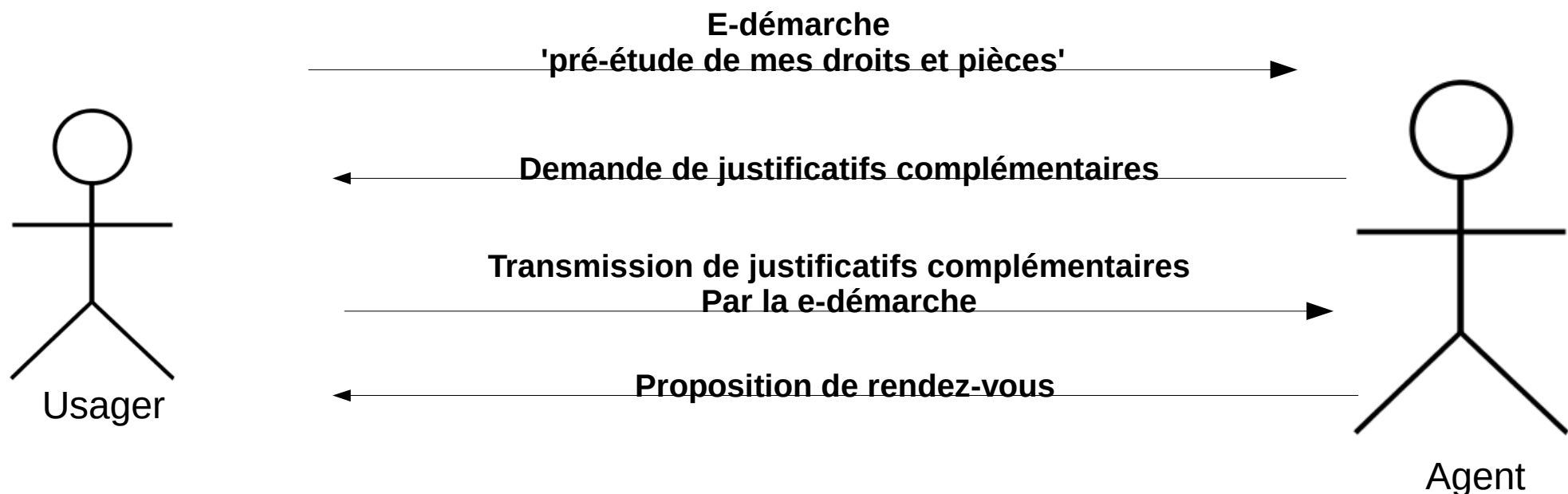
- développer la relation numérique avec les usagers du CCAS,
- s'intégrer dans une démarche de transition numérique tant pour les agents que pour les usagers,
- faciliter la démarche de l'usager en :
 - ✓ dématérialisant la demande (créer un compte et disposer d'une adresse mail)
 - ✓ transmettant, conservant et réutilisant les pièces justificatives,
 - ✓ accompagnant les usagers dans leurs démarches

Nantes, ville numérique et solidaire

Le concept nantais de E-demarches « solidarités » et du coffre fort numérique

Un usager doit pouvoir préparer son dossier à distance en transmettant des justificatifs et des éléments de revenus et de charges.

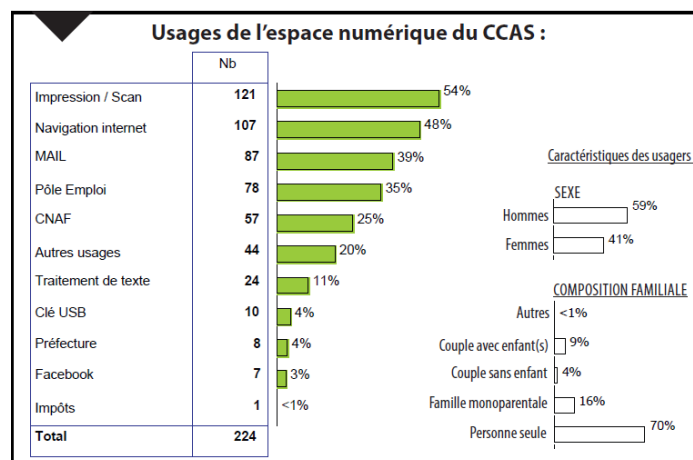
Un agent CCAS étudiera son dossier et lui proposera un rendez-vous ou demandera de transmettre de nouveaux justificatifs



Nantes, ville numérique et solidaire

Les actions déjà mises en œuvre au CCAS concernant le numérique en direction des usagers :

- En avril 2015, installation d'un espace public numérique au CCAS dédié et accompagné en libre accès composé de neuf postes informatiques et d'une imprimante-scanner,
- Collaboration avec Orange Solidarités pour organiser des ateliers spécifiques à destination des usagers de l'espace public numérique du CCAS à raison de deux par mois sur inscription et animés par Orange Solidarités.
- Mise à disposition de trois jeunes volontaires en service civique d'Unis-cité sur l'espace numérique du CCAS à raison d'une fois par semaine de janvier 2016 à mai 2016 chargés d'accompagner les personnes utilisatrices qui le souhaitent dans les outils et dans les démarches sur internet,



Source : CCAS – Direction des solidarités

Champ : 224 premiers usagers de cet espace sur la période du 30 mars au 21 mai 2015.

Clé de lecture : 107 usagers ont déclaré avoir utilisé cet espace pour naviguer sur internet soit 54 % des usagers. 87 usagers ont consulté leur messagerie soit 39 %. Un même usager peut être représenté dans chacune des catégories.

- Mise en place d'un espace numérique dédié et accompagné pour les usagers sans domicile fixe du restaurant Pierre Landais ; ateliers informatiques proposés aux usagers du restaurant Pierre Landais à raison d'une fois par semaine délocalisé au cyber espace de la Maison de quartier Ile de Nantes et animée par une médiatrice numérique

Nantes, ville numérique et solidaire

Thème 3 : Nantes, vers une ville numérique, solidaire et citoyenne

■ Le numérique : un outil complémentaire au dialogue citoyen pour plus de solidarité

Les nouveaux outils numériques peuvent aussi favoriser un renforcement de la cohésion sociale en proposant des formes de participations citoyennes plus souples et plus adaptées aux aspirations et aux modes de vie diversifiés des citoyens-usagers.

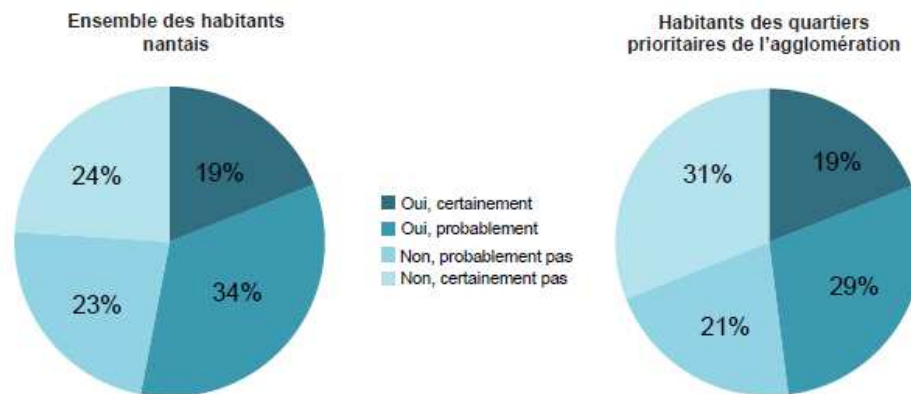


Nantes, ville numérique et solidaire

Thème 3 : Nantes, vers une ville numérique, solidaire et citoyenne

- Les grands débats « Nantes, la Loire et nous », «la transition énergétique, c'est nous » : un site internet, socle du dispositif participatif
- la plate forme numérique territoriale « nantesco.fr » : un complément aux dispositifs présentiels de dialogue territorial , permettant à tous les citoyens un dialogue facilité en accord avec les contraintes de la vie quotidienne sur des sujets concrets et très localisés au quartier

Part des habitants prêts à utiliser les réseaux sociaux pour participer à la vie citoyenne



Base : tous

Source : Enquête sur les pratiques numériques des habitants de l'agglomération nantaise 2015 - IFOP, Nantes Métropole, AURAN

