



# MÉTHODOLOGIE ALLO QUARTIERS

## NOTRE OBSERVATOIRE URBAIN ET SOCIAL



Allo Quartiers c'est un sondage téléphonique développé auprès de 1500 habitants de la métropole résidant au sein et en dehors des quartiers prioritaires.

Il est l'outil quantitatif du 'NOUS', Notre Observatoire Urbain et Social, mis en œuvre par l'Agence d'Urbanisme et de Développement Clermont Métropole.

Ce sondage téléphonique permet d'appréhender la vision des habitants sur leur quartier de manière représentative. Au total, ce sont près de 200 questions autour d'une vingtaine de thématiques, allant du bien-être, à l'image, au sentiment d'insécurité, à l'appréciation des équipements, ou encore, les relations entre habitants, etc ...

Cette enquête permet de positionner et de situer les quartiers entre eux, de révéler les spécificités de chacun et de mesurer les écarts entre les quartiers prioritaires et n'importe quel autre quartier du cœur de la métropole clermontoise.

## 20 THÉMATIQUES ABORDÉES

RÉPUTATION

Installation  
choix  
liens  
Habitants  
SENTIMENT  
insécurité

# Bien

# IMAGE

APPRECIATION

Santé  
éducation  
EQUIPEMENTS

ALLO QUARTIERS EST L'OUTIL D'OBSERVATION QUANTITATIF ET REPRÉSENTATIF DU NOUS



 **SONDAGE TÉLÉPHONIQUE**

 **1500 ENQUÊTÉS**

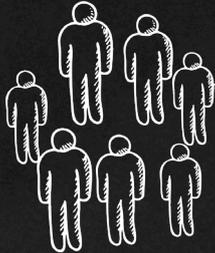
**PANEL D'HABITANTS RÉSIDANT AU SEIN ET EN DEHORS DES QUARTIERS PRIORITAIRES DE CLERMONT AUVERGNE MÉTROPOLE**

 **200 QUESTIONS**



# TOUS LES RÉSULTATS OBTENUS SONT REDRESSÉS ET DONC REPRÉSENTATIFS

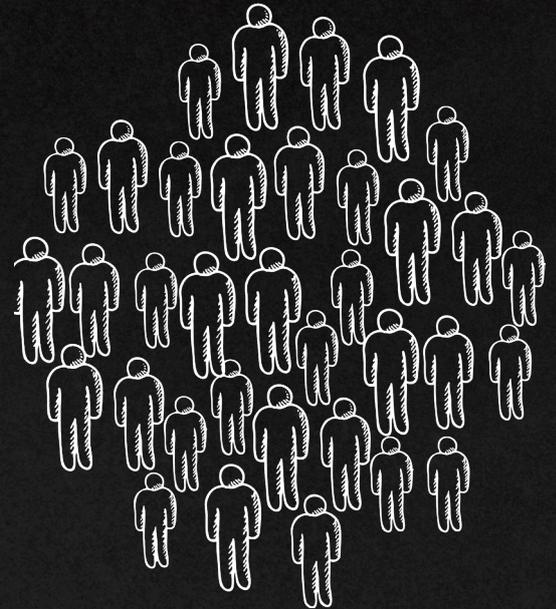
Allo Quartiers est un outil dont les résultats obtenus sur le panel des 1500 enquêtés ont été redressés. Dans cette phase appelé redressement, on pondère chaque résultat au regard de données sociodémographiques connues et fiables comme l'INSEE.



ECHANTILLON

1500 ENQUÊTÉS

LE REDRESSEMENT !



BASE PONDÉRÉE REPRÉSENTATIVE

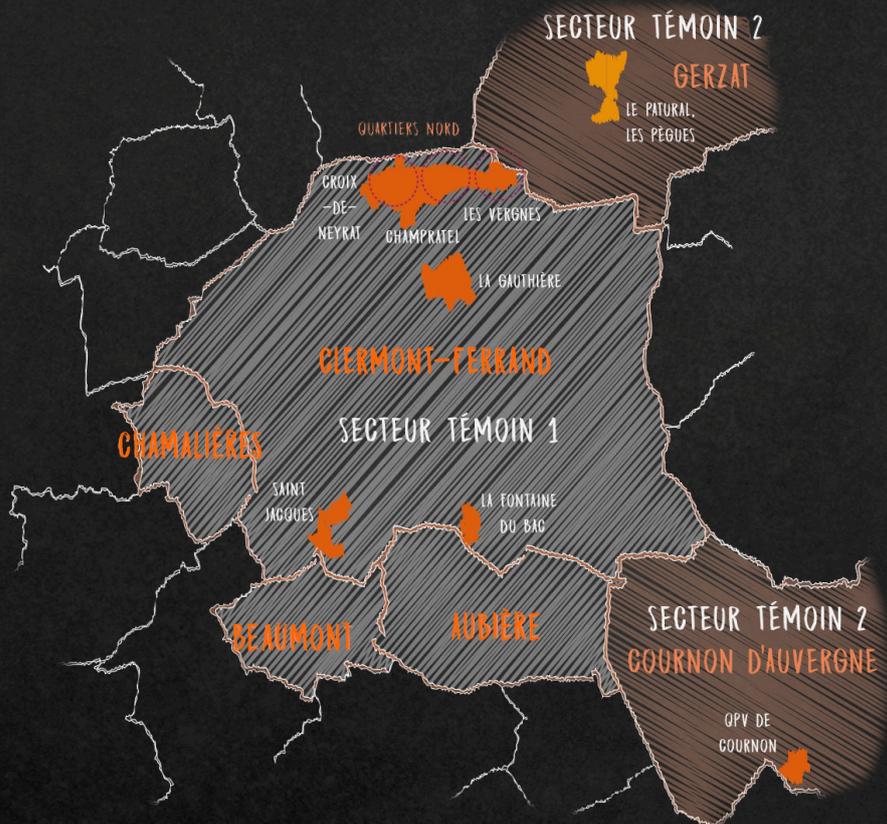
210 600 HABITANTS

Redressement stratifié

(logiciel xstat : par secteur sur 5 critères : âge, sexe, situation d'emploi, statut d'occupation, composition familiale % connus et fiables (INSEE))

L'OBJECTIF DU REDRESSEMENT EST D'ATTEINDRE LA REPRÉSENTATIVITÉ SOCIODÉMOGRAPHIQUE DES QUARTIERS CIBLÉS.

## LES SECTEURS SONDÉS



Pour positionner et comparer les quartiers entre eux, le sondage a été effectué auprès d'habitants résidents au sein des quartiers prioritaires et en dehors dans différents quartiers du cœur de la métropole clermontoise. Ces secteurs ont été appelés « secteurs témoins 1 et 2 » en fonction de leur caractère urbain plus ou moins dense. Les résultats des secteurs témoins 1 et 2 permettent d'établir des moyennes métropolitaines. Elles servent de référence dans la comparaison et le positionnement des quartiers.

RETROUVEZ TOUS LES RÉSULTATS DU SONDRAGE ALLO QUARTIERS ET AUTRES PUBLICATIONS DU NOUS SUR LE SITE :

[HTTPS://NOUS.CLERMONMETROPOLE.ORG/](https://nous.clermonmetropole.org/)



## NOTRE OBSERVATOIRE URBAIN ET SOCIAL

# L'ACCÈS AU NUMÉRIQUE

### INTRODUCTION

Pour ce premier Flash Allo Quartiers, le NOUS a souhaité cibler la thématique de "l'accès au numérique". Aujourd'hui, dans notre société appelée "du numérique" et à l'annonce de la dématérialisation complète de services publics à horizon 2022, qui sont ceux les plus en difficulté face à ces outils ? Quels sont les freins dans l'accès et l'usage du numérique ? Quelles répercussions dans l'accès aux droits ? Le numérique représente-t-il un vecteur facilitateur ou une nouvelle barrière ? Peut-on ou doit-on parler de "fracture numérique" ?

Pour se pencher sur cette question de manière exploratoire, le NOUS propose ici :

- le traitement de données issues du sondage téléphonique "Allo Quartiers" 2017 sur ce thème



- une présentation succincte des 5 profils socio-numérique analysés à partir d'Allo quartiers

- la mise en perspective des enjeux, questionnements, bonnes pratiques mis en avant par les partenaires du NOUS et notamment Danielle Aspert du CRI, qui nous ont aidé à formaliser ces éléments.

Retrouvez également la vidéo sur la fracture numérique, où sont présentés des chiffres clefs et des profils socio-numérique sur notre plateforme :

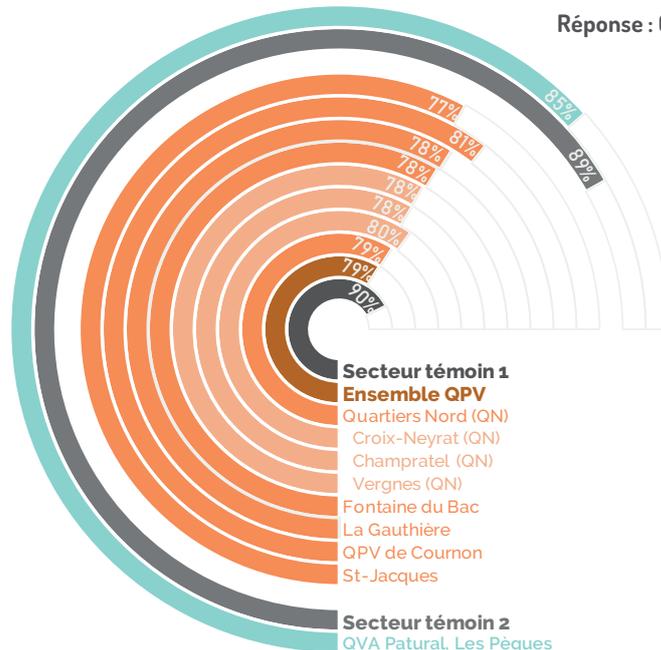
<https://nous.clermontmetropole.org/>

### FLASH ALLO QUARTIERS

#### ENQUÊTE 2017

Possédez-vous du matériel informatique (ordinateur, tablette, smartphone...)?

Réponse : Oui

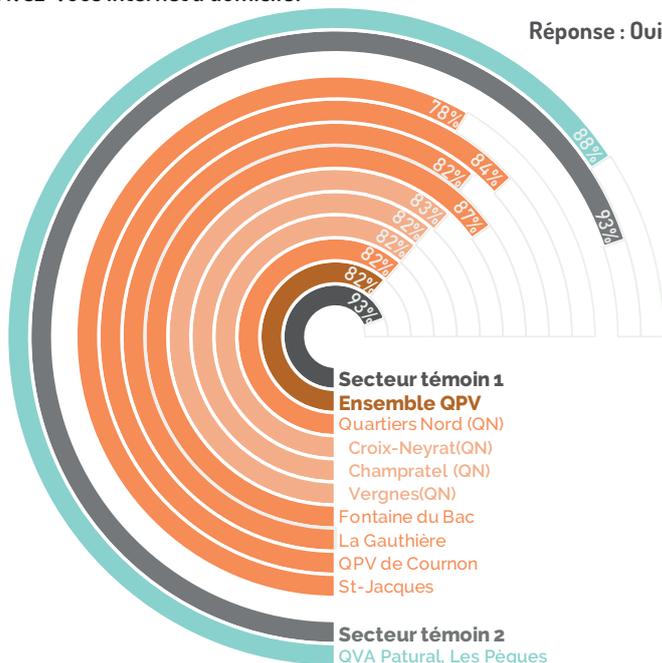


QPV : Quartier Politique de la Ville  
QVA : Quartier de Veille Active

Source : Enquête Allo Quartier 2017

Avez-vous internet à domicile?

Réponse : Oui



QPV : Quartier Politique de la Ville  
QVA : Quartier de Veille Active

Source : Enquête Allo Quartier 2017

### Des habitants des quartiers prioritaires moins bien dotés en matériels informatiques et en accès à internet

Dans le secteur témoin 1 d'Allo quartiers (quartiers hors QPV du cœur de la Métropole), 93% ont un accès internet à domicile, y compris depuis leur smartphone ou tablette.

Mais il existe des différences entre les territoires à l'échelle de la Métropole. En effet, dans l'ensemble des Quartiers Prioritaires Politique de la ville (QPV), ce taux est inférieur de 11 points, voir de 15 points pour le quartier de Saint-Jacques.

Concernant la possession de matériel informatique, là aussi, les habitants des QPV sont moins bien lotis avec 21% ne possédant pas de matériel informatique contre 10% dans le secteur témoin 1.

Pour les quartiers du Patural, Les Pègues, les écarts avec le secteur témoin 2 sont moins importants tant pour la possession de matériel informatique que dans l'accès à internet.



## Avez-vous internet à domicile ?

Secteurs	Non	Oui par un smartphone	Oui par un abonnement type box	Oui par un abonnement type box et par un smartphone
<b>Secteur témoin 1</b>	7%	1%	50%	42%
<b>Ensemble QPV</b>	18%	2%	50%	29%
Quartiers Nord (QN)	18%	4%	52%	26%
Croix-Neyrat(QN)	18%	3%	56%	23%
Champratel (QN)	18%	5%	47%	30%
Vergnes(QN)	17%	4%	51%	28%
Fontaine du Bac	13%	3%	47%*	37%
La Gauthière	18%	2%	47%	33%
QPV de Cournon	16%	1%	57%*	27%
St-Jacques	22%	1%	49%	28%

Secteur témoin 2	Non	Oui par un smartphone	Oui par un abonnement type box	Oui par un abonnement type box et par un smartphone
<b>QVA Patural, Les Pègues</b>	12%	1%	58%*	29%

QPV : Quartiers Politique de la ville Marge d'erreur à 10% Source : Enquête Allo Quartier 2017

QVA : Quartier de Veille Active

## Un accès internet par abonnement type box

Dans le secteur témoin 1 d'Allo Quartiers, 7% n'ont pas internet à domicile, y compris depuis leur smartphone ou tablette ; ce qui représente un taux plus faible qu'à l'échelle nationale (17% - 2015 - Crédoc).

Dans les quartiers prioritaires, le taux de personnes n'ayant pas accès à internet est plus de deux fois plus élevé que dans le secteur témoin 1. On observe des parts nettement moins importantes d'un abonnement à internet multiple par box et smartphone dans les quartiers prioritaires et au Patural-Les Pègues.

## Etes-vous à l'aise avec les outils numériques développés par les services publics (Améli, CAF, Pôle Emploi...)?

Secteurs	Oui tout à fait	Plutôt oui	Ne se prononce pas	Plutôt non	Non pas du tout
<b>Secteur témoin 1</b>	44%	30%	7%	7%	11%
<b>Ensemble QPV</b>	34%	29%	10%	9%	19%
Quartiers Nord (QN)	34%	31%	10%	8%	17%
Croix-Neyrat(QN)	33%	32%	7%	8%	20%
Champratel (QN)	28%	30%	19%	10%	14%
Vergnes(QN)	40%	31%	7%	7%	15%
Fontaine du Bac	23%	36%	1%	16%	23%
La Gauthière	40%	26%	8%	7%	20%
QPV de Cournon	29%	18%	21%	14%	17%
St-Jacques	35%	30%	11%	5%	19%

Secteur témoin 2	Oui tout à fait	Plutôt oui	Ne se prononce pas	Plutôt non	Non pas du tout
<b>QVA Patural, Les Pègues</b>	46%*	22%	7%	8%	18%

QPV : Quartiers Politique de la ville Marge d'erreur à 10% Source : Enquête Allo Quartier 2017

QVA : Quartier de Veille Active

## Des habitants des QPV moins à l'aise avec les outils du numérique des services publics et moins bien accompagner dans leur proximité

Le taux de personnes s'estimant "plutôt pas" ou "pas du tout" à l'aise avec les plateformes dématérialisées des services publics, sont différents selon les territoires. Ainsi, dans les quartiers prioritaires ce taux atteint les 28 % contre 18% dans le secteur témoin 1. Dans le quartier de la Fontaine du bac, ce taux est le plus haut avec 39% des personnes estimant manquer d'aisance avec ces outils.

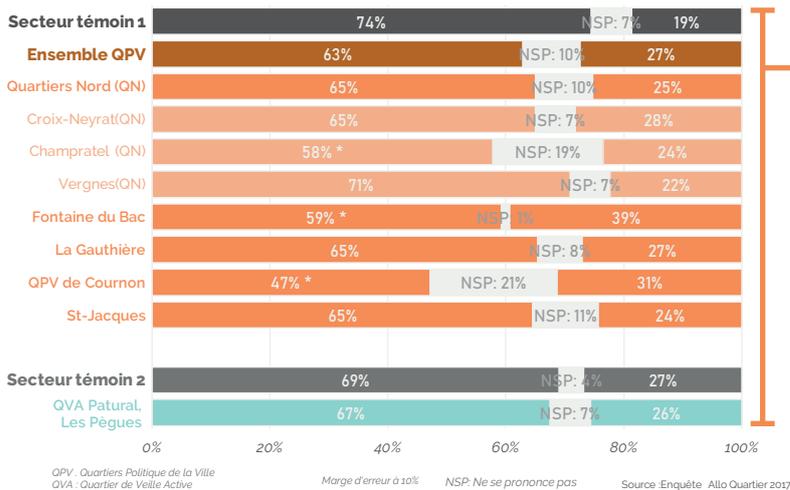
Les écarts entre l'ensemble des QPV et le secteur témoin 1 sont particulièrement notables lorsque l'on fait la comparaison entre les habitants s'estimant "tout à fait à l'aise" ou à l'inverse "Pas du tout à l'aise".

De plus, dans les quartiers prioritaires, seule une personne sur deux trouve un accompagnement près de chez elle, soit 48% contre 58% dans le secteur témoin 1.

Encore une fois, dans le quartier de la Fontaine du bac, la situation est plus défavorable avec seulement 32% trouvant un accompagnement près de chez eux.

A l'inverse, dans le quartier prioritaire de Cournon d'Auvergne, 69% disent trouver un accompagnement.

## Trouvez-vous près de chez vous l'accompagnement nécessaire pour effectuer vos démarches ?



QPV : Quartiers Politique de la Ville Marge d'erreur à 10% NSP: Ne se prononce pas Source : Enquête Allo Quartier 2017

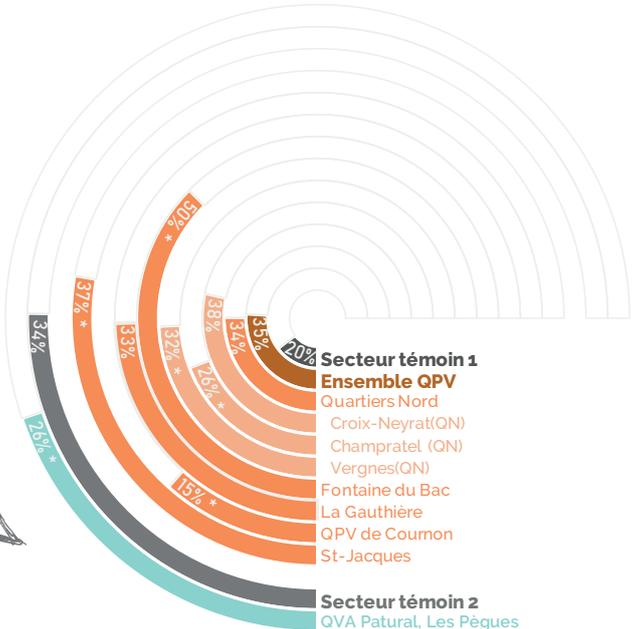
QVA : Quartier de Veille Active

## Ceux qui ne sont pas à l'aise avec les outils numériques des services publics, sont-ils accompagnés ?

Dans les quartiers prioritaires, la part de ceux qui ne trouvent pas d'accompagnement près de chez eux parmi ceux qui se disent peu ou pas du tout à l'aise avec les outils numériques des services publics est bien plus importante que dans le secteur témoin 1. A la Fontaine du bac, c'est près d'une personne sur deux qui ne trouve pas d'accompagnement parmi ceux mal à l'aise avec les outils. Les taux sont également élevés à Croix-de-Neyrat, Saint-Jacques et dans le secteur témoin 2. Cet indicateur renvoie à l'effet cumulatif des difficultés et à l'inadéquation entre besoins et offres en accompagnement.



Parmi ceux mal à l'aise avec les outils du numérique, voici la part de ceux ne trouvant pas d'accompagnement près de chez eux :



QPV : Quartiers Politique de la Ville Marge d'erreur à 10% Source : Enquête Allo Quartier 2017

QVA : Quartier de Veille Active

Marge d'erreur à 10%

Source : Enquête Allo Quartier 2017

# LES PROFILS SOCIO-NUMÉRIQUES

A partir de croisements des différents profils socio-démographiques et des réponses aux questions liées au numérique, le NOUS a établi cinq profils socio-numérique



## Les déconnectés

Près de 100% n'ont ni internet ni matériel informatique

3/4 sont peu à l'aise avec les outils

Ce sont des personnes seules, de plus 60 ans et majoritairement non diplômées.



## Les seniors équipés illectrés

Près de 100% possèdent du matériel et ont accès à internet

Plus d'1/3 sont peu à l'aise avec les outils numérique et ne trouvent pas d'accompagnement

Ils ont plus de 60 ans, retraités et 60% sont des personnes seules



## Les familles connectées

Près de 100% possèdent du matériels et ont un accès à internet .

Plus de 3/4 sont à l'aise mais plus d'1/4 ne trouvent pas d'accompagnement.

Majoritairement des familles, dont monoparentales, en CDI ou sans emploi.

## Les e-workers



Près de 100% possèdent du matériel et ont accès à internet, ils sont extrêmement à l'aise avec les outils et trouvent un accompagnement.

Ils ont entre 25 et 59 ans, sont en emploi et diplômés, et vivent majoritairement seuls.



## Les jeunes diplômés ultra-connectés

Près de 100% possèdent du matériel et ont accès à internet, ils sont extrêmement à l'aise avec les outils et trouvent un accompagnement,

Ils sont jeunes, étudiants, seules ou en couple.

**R**ETROUVEZ LA DESCRIPTION COMPLETE DE CES 5 PROFILS DANS LA VIDÉO SUR LE NUMÉRIQUE :

[HTTPS://NOUS.CLERMONTMETROPOLE.ORG/HOME?0=2=0=1](https://nous.clermontmetropole.org/home?0=2=0=1)



## LES ENJEUX SOULEVÉS PAR LES PARTENAIRES DU NOUS

### Faut-il penser le Numérique de façon binaire : inclusion versus exclusion ?

Les différentes études poussées sur le sujet et les acteurs experts dans le domaine témoignent d'une réalité plus complexe avec des profils d'utilisateurs aux pratiques et aux besoins à géométrie variable. Cette pluri-réalité du numérique, engage les partenaires à s'interroger sur l'identification des besoins et les réponses aux attentes de manière adaptée et multiple.



### ENJEU 1 DES TERMES APPROPRIÉS

"Bien que des différences demeurent dans l'accès à l'équipement et à la connexion, il n'y a pas d'inclus ni d'exclus du numérique, mais plutôt un continuum de pratiques et de situations. Il n'existe pas d'explication simple aux difficultés rencontrées dans les usages numériques, mais des déterminants sociaux et linguistiques complexes, qui se superposent souvent. Finalement, c'est la façon dont les outils et services numériques sont conçus qui, lorsqu'ils ne permettent pas à tous les citoyens d'activer certaines opportunités (professionnelles, entrepreneuriales, académiques, de solidarité, etc.), peut renforcer les inégalités qui leur préexistent".

Pour Dominique Pasquier, sociologue et directrice de recherche au CNRS, "on ne peut parler d'une fracture numérique mais plutôt d'un continuum de pratiques". Elle constate que "le numérique, pensé par des élites, a été totalement approprié par les classes populaires qui ont désormais leurs pratiques numériques propres. Pour comprendre les pratiques numériques, il faut remettre les personnes dans leur univers social, en comprenant leurs besoins et leurs préoccupations." - Lire l'article sur ouishare.net

EXTRAIT : Capital Numérique Le lab : Ouishare et X C : RONOS



### ENJEU 2 ACCOMPAGNEMENTS ET BESOINS DE FORMATIONS DES ACCOMPAGNANTS

#### L'EXPÉRIENCE LOCALE ET INNOVANTE DU HUB HINAURA HUB POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Mednum63 est un collectif qui réunit 5 acteurs locaux aux pratiques complémentaires en matière de numérique : le CIDFF, les CEMEA, Chôm'actif, les Petits débrouillards et le CRI Auvergne. Il se veut à la fois, un espace d'échanges et de réflexion, un outil de veille, un service qui propose des interventions, des formations, qui participe à des expérimentations, qui souhaite valoriser les pratiques de médiation numérique sur le département du Puy de Dôme.

[HTTP://WWW.MEDNUM63.FR/](http://www.MEDNUM63.FR/)

C'est un partenaire départemental du HUB HINAURA « HUB POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE » qui consolide et accompagne la médiation numérique sur le territoire régional.

Actuellement, Hinaura en partenariat avec le CRI Auvergne décline localement des formations pour les aidants du numérique, destinées à tous les intervenant(e)s du secteur social en lien avec les publics en difficulté avec les outils numériques, tels ceux présents dans les Maisons de services au public.

15 Maisons de services au public (MSAP) dans le Puy-de-dôme

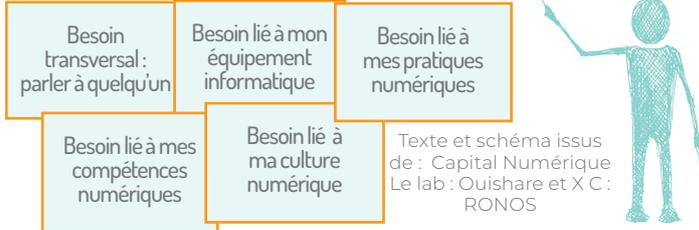
Dont le point Public Infos à la Gauthière destinés à être des lieux d'accueil pour l'aide / médiation au numérique. Huit sont en cours de labellisation Maison France Services

<https://www.hinaura.fr/>

### ENJEU 3 PARTIR DES PRATIQUES POUR ANALYSER LES BESOINS ET LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENTS

“Les formations proposées, par manque de temps, de moyens et vu leur format semi-collectif, ne permettent pas la personnalisation et la coconstruction des contenus. Elles tiennent rarement compte, d'une part, des pratiques et compétences numériques des habitants et, d'autre part, de leurs leviers d'implication personnels. Des logiques de parcours graduels seraient à inventer, pour répondre dans un premier temps, aux besoins pressants des personnes (déclarer ses ressources pour percevoir le RSA par exemple) et envisager, dans un deuxième temps, des montées en compétences qui soient davantage capacitanes.”

#### Des besoins identifiés à partir de l'analyse des pratiques des habitants



### ENJEU 4 MIEUX CONNAITRE ET FÉDÉRER LES LIEUX ET LES ACTEURS DU NUMÉRIQUE

#### L'EXPÉRIENCE LOCALE ET INNOVANTE LE GROUPE DE RÉFLEXION SUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Février 2019 : naissance d'un groupe local de réflexion/ action, né du besoin partagé d'un ensemble d'acteurs du champ de l'insertion -emploi- formation de la métropole clermontoise :

- d'échanger sur l'offre de service numérique territoriale,
- d'en dresser un inventaire exhaustif (ou presque),
- de réfléchir à sa couverture, au regard notamment des besoins des publics, avant d'envisager, le cas échéant, de la développer, en opportunité et de façon concertée, adaptée.

Le groupe se réunit régulièrement depuis. Sa réflexion a débouché sur la création d'une mind- map (Écosystème de l'inclusion numérique dans le Puy-de-Dôme) = véritable outil d'appréhension de l'environnement numérique, depuis l'Europe jusqu'au territoire qui nous intéresse et ce que l'on peut y trouver.

Elle se poursuit, autour de 3 axes de travail :

1. Nécessité d'identifier des lieux stables et géographiquement bien répartis sur le territoire pour une proximité recherchée su avec les habitants.
2. Nécessité d'une fréquence régulière d'ouverture de ces lieux, assez rapprochée pour faciliter leur identification par les publics et les prescripteurs et, ainsi, favoriser leur fréquentation.
3. Nécessité de communiquer sur l'existence de ces espaces, leurs modalités d'accès et d'utilisation (services à l'usager que l'on peut y trouver).

Ce renforcement des synergies territoriales et la recherche d'une culture de coopération locale ont tout naturellement trouvé écho auprès du CISCA, labellisé « Territoire French Impact » et investi sur le champ du numérique : d'où un travail en partenariat proposé et conduit par ce Centre avec les membres du groupe autour de la thématique « Innovations sociales du territoire : leviers d'expérimentation du numérique inclusif ».

### GRUPE DE TRAVAIL INCLUSION NUMÉRIQUE - TERRITOIRE NORD

Depuis maintenant presque deux ans, les partenaires du territoire nord de la Ville de Clermont-Ferrand se retrouvent régulièrement pour échanger autour de l'Inclusion Numérique, sous l'impulsion et l'animation des équipes de la direction du développement social urbain. Ce groupe est né du constat de problématiques partagées par des acteurs divers sur un territoire commun, avec en transversalité, des publics bénéficiaires de leurs services ou qui pourraient l'être...

D'une part, la dématérialisation grandissante des services publics, les problématiques associées d'accès aux droits ou de rupture, la maîtrise des compétences numériques de base nécessaires... D'autre part, l'évolution du territoire et des différentes structures d'accueil (prise de l'agrément Centre social par les Maisons de Quartiers, l'actuelle et la future médiathèque, la Maison Digitale du CIDFF63, les Maisons des Solidarités du Conseil Départemental ...) qui représentent des lieux et des compétences à mutualiser...

Autant de perspectives que le groupe grandissant souhaite investir collectivement afin de « rendre le numérique accessible à chaque individu, et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique » (in Rapport "Citoyens d'une société numérique : pour une nouvelle politique d'inclusion", Conseil National du Numérique, V. Peugeot, octobre 2013).

C'est pourquoi le chantier actuel du groupe a pour objectif de favoriser la connaissance de ces lieux, des acteurs et des niveaux de services qui sont proposés grâce à la réalisation d'une cartographie interactive sur le mode collaboratif, en cours de réalisation.

**Cartographie interactive à visualiser à partir du lien suivant :**  
<https://mm.t/1293959196?t=52A14y72wW>

### ENJEU 5 ECOLES ET METIERS DU NUMÉRIQUE EN AUVERGNE : LE LABEL GEN

Par son label, la Grande École du Numérique met à l'honneur 750 formations aux métiers du numérique. Ce label incarne la triple ambition de la Grande École du Numérique :

- Une ambition économique, en formant aux métiers de demain pour répondre aux besoins croissants de compétences numériques sur le marché de l'emploi.
- Une ambition sociale en favorisant l'inclusion des publics éloignés de l'emploi et de la formation pour faire du numérique une opportunité pour toutes et tous.
- Une ambition territoriale en permettant une répartition équilibrée et cohérente de l'offre de formations sur l'ensemble du territoire.

Le label GEN fédère ainsi des formations aux métiers du numérique ouvertes à tous, sans distinction académique, économique ou sociale, qui permettent notamment aux femmes, aux personnes peu ou pas qualifiées éloignées de l'emploi et aux habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) de devenir les talents du numérique de demain.

<https://www.grandecolenumérique.fr/>

13 formations au label GEN à découvrir en Auvergne dont deux visant la formation pour le métier de Médiateur Numérique à Clermont par le Ciméa et à Montluçon par Face Territoire Bourbonnais

