

# Les usages du numérique et les besoins du territoire

Une enquête du

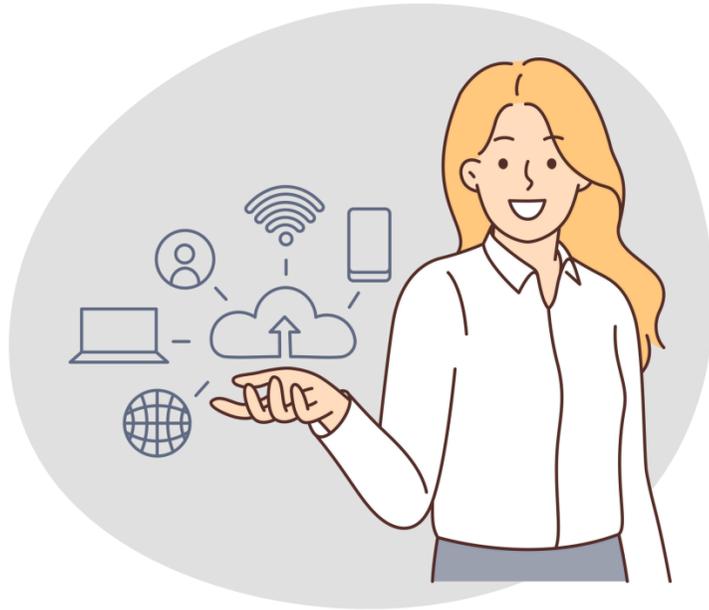


Groupe de travail :  
Le développement numérique  
dans une société innovante



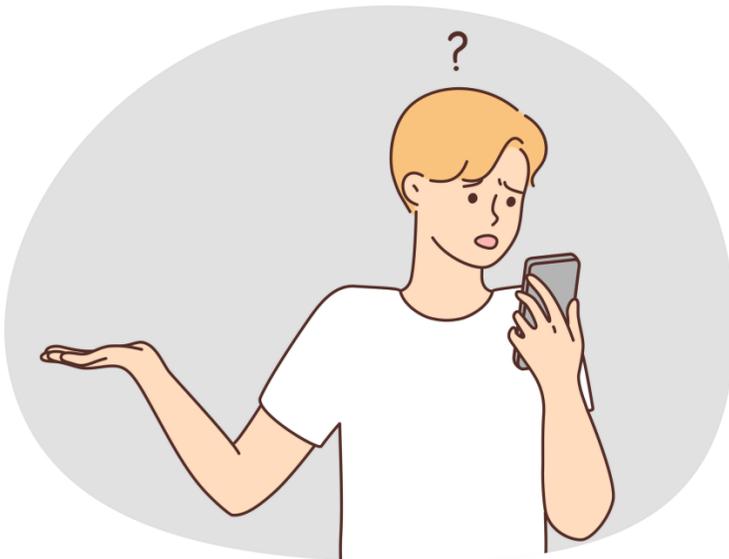
Juin 2024

# Contexte



Dans un contexte où le déploiement de l'infrastructure numérique est en voie d'achèvement sur notre territoire, le numérique devient de plus en plus présent dans nos vies.

Cette avancée technologique offre une multitude d'avantages, notamment la facilité à trouver et partager des informations en ligne, ainsi que la possibilité d'effectuer des démarches administratives ou commerciales avec une grande simplicité.

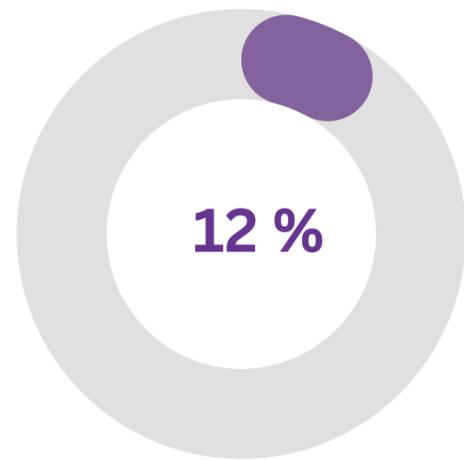


Cependant, la profusion d'outils et de solutions peut également être déroutante. Avec autant d'options disponibles, il est facile de se perdre et de ne pas savoir par où commencer. Les informations sont souvent morcelées à travers différentes plateformes et les individus peuvent se retrouver confrontés à la difficulté de choisir le bon outil pour leurs besoins spécifiques (CdD, 2022).<sup>1</sup>

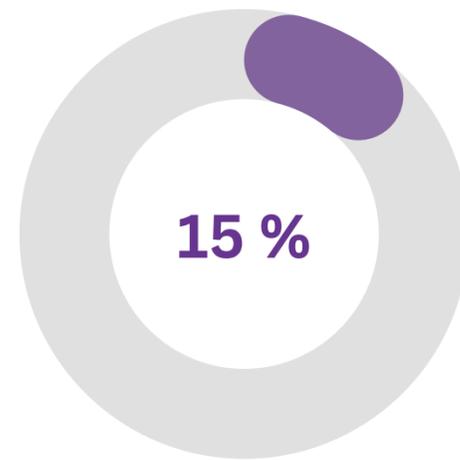
Ainsi, malgré ces bénéfices, le numérique nécessite une gestion judicieuse pour tirer pleinement parti de ses opportunités tout en surmontant ses défis.

# Estimation de la proportion d'habitants du territoire concernés par les différentes formes d'exclusions numériques

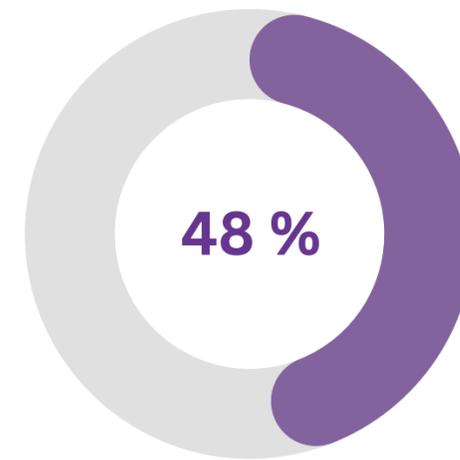
selon l'étude LARIIS (2023)<sup>2</sup>, reprenant des chiffres de l'étude INSEE (2019)<sup>3</sup>



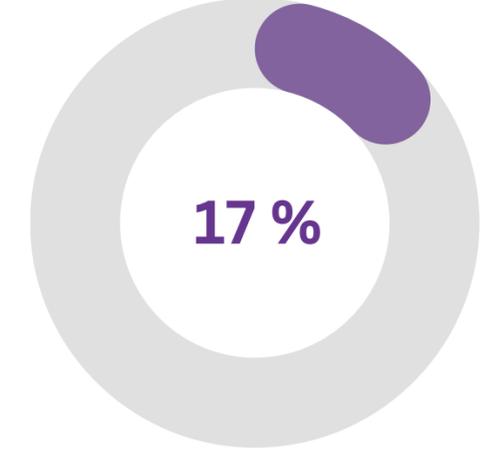
Absence d'équipement internet au foyer



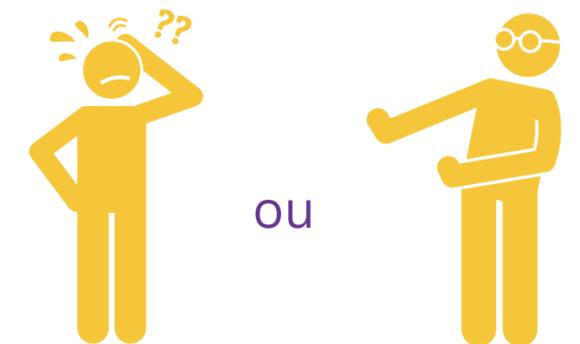
Non-usage d'internet par manque de matériel ou d'intérêt



Au moins une incapacité parmi les suivantes :



Illectronisme : Manque toutes les capacités ou ne se sert pas d'internet



# Les objectifs du groupe de travail

1

Recensement des outils qui permettent aux citoyens de (a) rester informés et (b) de répondre à des besoins thématiques



2

Identification des besoins du territoire

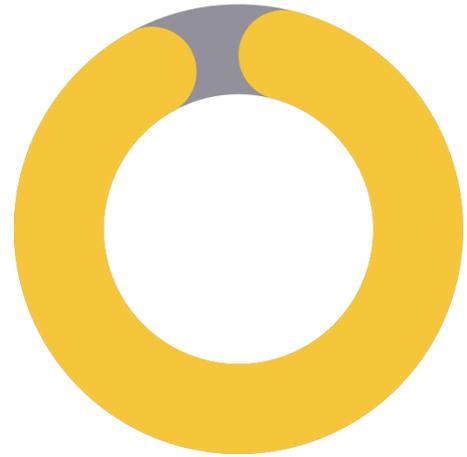


3

Proposition d'idées pour répondre aux besoins du territoire



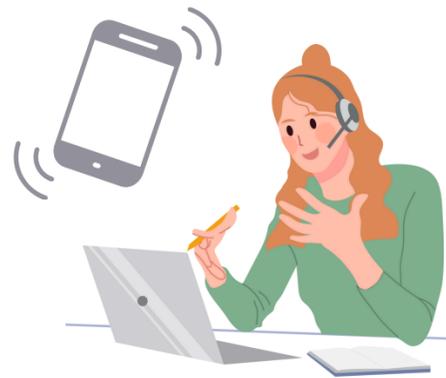
# Méthodologie



**18** en présentiel



*De juillet 2023 à avril 2024 :*  
**22** communes interviewées  
à l'aide d'un questionnaire



**4** à distance

En parallèle, nous avons rencontrés d'autres services ou structures mentionnés par les maires, les adjoints ou les agents interrogés.



# Méthodologie

Préparation de la synthèse avec les membres du CdD

Structure :

- 1 Usages actuels
- 2 Besoins
- 3 Propositions



Dans l'analyse des résultats, les communes sont regroupées en 4 bassins de la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse (CAPG) : ville, ouest, vallée de la Siagne et haut-pays.

Nous avons également mis en avant des citations anonymes tirées des entretiens.



1

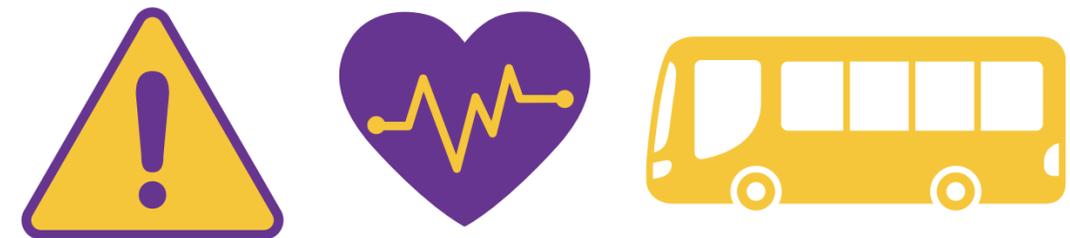
# Usages actuels

## Outils principaux



qu'utilisent les mairies  
pour informer les citoyens  
de tous types d'informations

## Outils thématiques



qui ciblent des besoins  
spécifiques des citoyens

1

# Outils principaux

Site web  
(+ newsletter)



Réseaux sociaux



Application



# 1

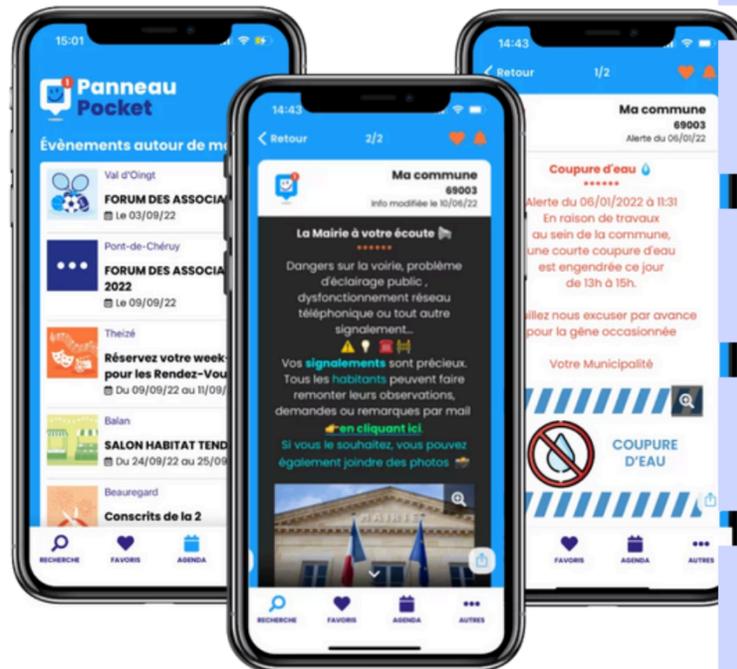
## Outils principaux :



# Panneau Pocket

(Magis, 2024, en annexe)\*

Les communes du bassin ouest de la CAPG et Collongues utilisent l'application PanneauPocket comme outil principal pour informer leurs citoyens. La **moyenne des taux de pénétration des foyers, 256 %**, dépasse 100 % car les habitants mettent non seulement en favori l'espace de leur commune mais également celui des communes voisines.



Commune	Nbr d'habitants	Nbr de foyers	Nbr de favoris	Taux de pénétration des foyers
Cabris	1 420	645	1 755	272 %
Collongues	75	34	300	882 %
Le Tignet	3 146	1 430	1 894	132 %
Peymeinade	8 264	3 756	2 208	59 %
Saint-Cézaire	3 927	1 785	2 145	120 %
Saint-Vallier	3 666	1 666	1 379	83 %
Spéracèdes	1 317	599	1 452	242 %

# 1

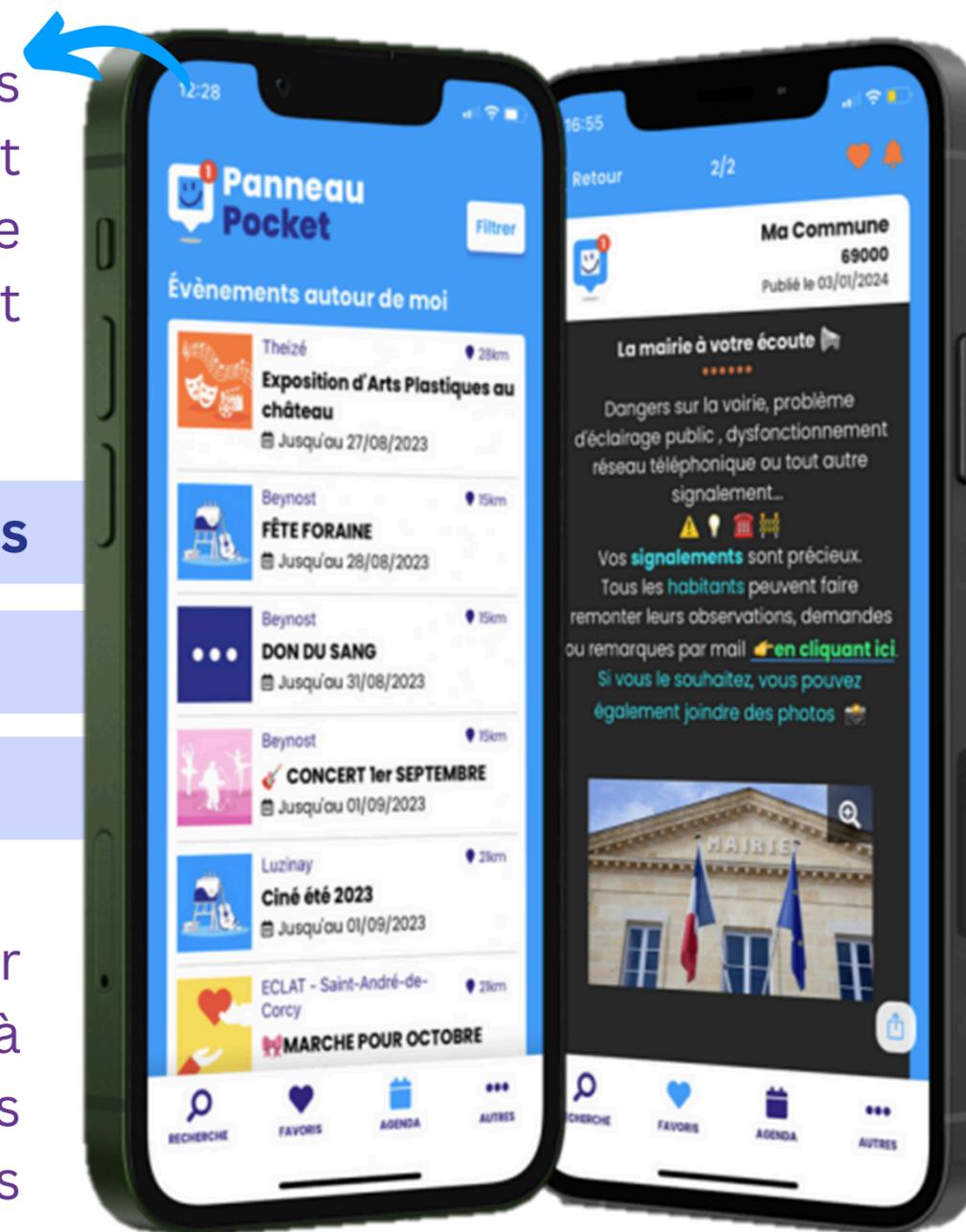
## Qu'est-ce que **Panneau Pocket** ?

Les habitants reçoivent en temps réel les notifications des mairies, des gendarmeries et des services auxquelles ils s'abonnent. Ils peuvent également se renseigner sur tous les événements publiés dans un rayon de 30 km. Toutes ces informations que reçoivent les citoyens sont facilement partagés entre eux sur les réseaux sociaux, par SMS, etc.

Tout l'écosystème de l'habitant sur une seule et unique application

-  Informations
-  Alertes
-  Évènements

Avec un compte administrateur, les mairies ont accès à l'outil complet, leur permettant de synchroniser les informations publiées sur l'application à travers différents canaux de communication (ex : mises à jour automatiques sur leur site web). Ce type de compte permet également le partage d'alertes et d'informations entre les mairies et avec d'autres structures / services.





# Outil du haut-pays : *Arpille*

Le site web *Arpille* est un outil important pour les citoyens souhaitant s'informer entre eux sur une variété de sujets.

Géré par un particulier, cette plateforme offre un espace en ligne où des citoyens peuvent échanger des idées, poser des questions et rester informés sur des sujets d'intérêt commun.



**dans la Région**  
**un site Internet**  
**arpille.com**

Ce site Internet a pour mission de faciliter la communication, l'entr'aide, l'information pour tous les habitants et visiteurs de cette région

**Entièrement libre d'accès**

**Vous y trouverez :**

Les petites annonces  
Un agenda : les événements de la région  
Les activités, Les services, La boutique  
Art et Artisanat, Les articles  
Un forum de discussion  
Les numéros utiles  
Se retrouver par affinité

C'est grâce à votre participation que ce site  
est en pleine effervescence  
Visitez ou enregistrez vous sur ce site pour bénéficier des avantages

**Et sans publicité !!!**



# 1

## Comment les habitants sont-ils alertés en cas de risques ?



Le premier outil d'alerte est la sirène, mais il n'y a pas forcément de sirènes sur la totalité du territoire.

Il existe également des systèmes d'alertes aux risques par téléphone, courriel ou des plateformes en ligne. *Predict Services* propose trois moyens directs et indirects d'alerter les citoyens en cas de risques météorologiques ou d'incendie.

(1) L'application *myPredict* permet aux particuliers d'être informés et alertés des risques et des précautions / actions à prendre.

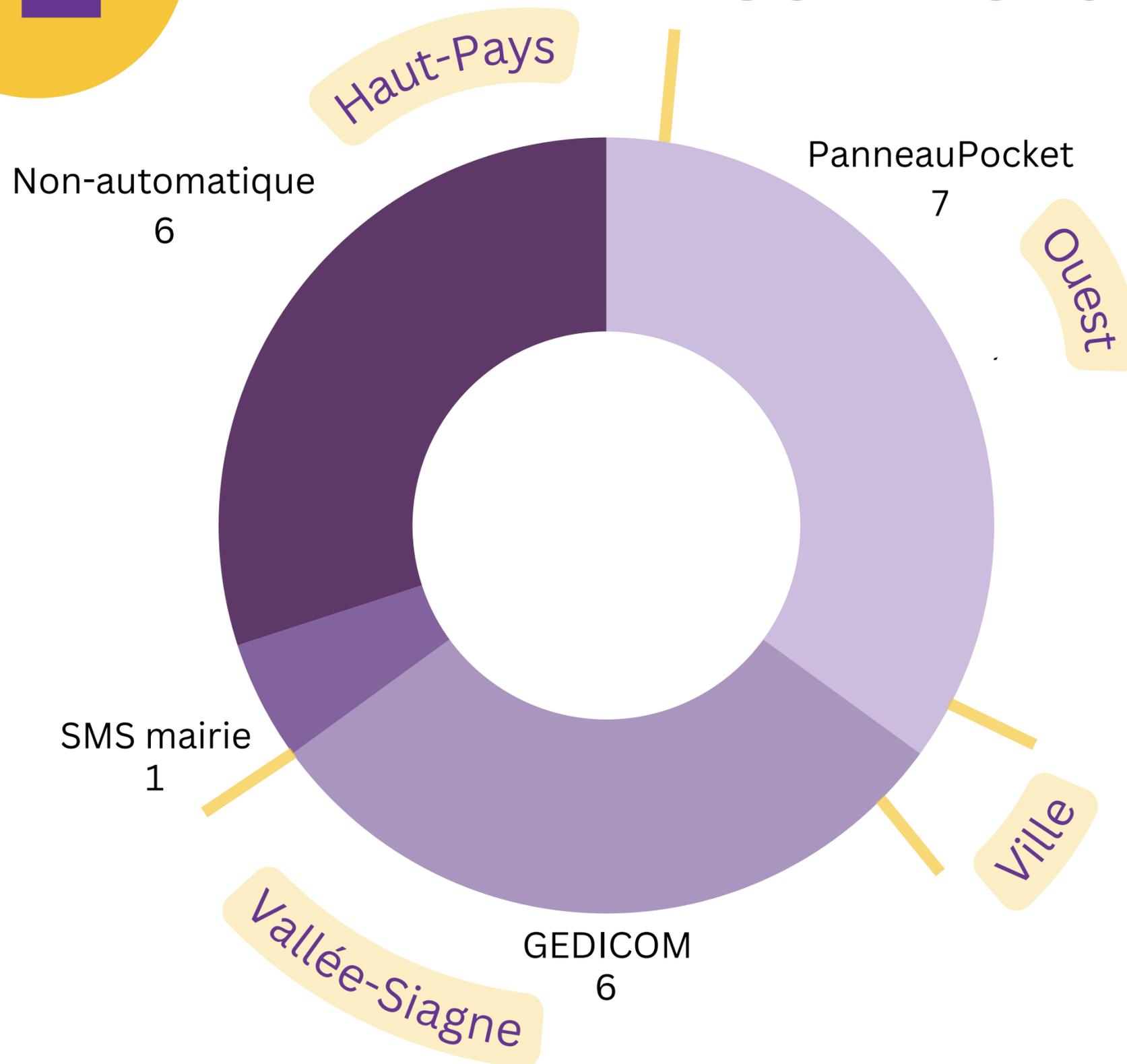
(2) Les assureurs peuvent veiller à ce que leurs clients et leurs assurés soient avertis des risques hydrométéorologiques par courriel, SMS, application et/ou notification par smartphone.

(3) Les mairies reçoivent des alertes de la préfecture (ex : par le site / l'application *WikiPredict*) et sont responsables de les partager avec leurs administrés.



# 1

## Comment les mairies alertent-elles leurs citoyens ?



Dans le haut-pays, le nombre réduit d'habitants permet aux mairies d'utiliser des moyens d'alerte non automatiques (SMS, courriels ou appels, individuels ou groupés). Ceci étant dit, deux communes du haut-pays utilisent des outils qui automatisent l'envoi de SMS ou de notifications.

Dans le bassin ouest, *PanneauPocket* est privilégié, permettant aux mairies d'alerter les citoyens par des notifications smartphone.

Dans la vallée de la Siagne, le système automate de *GEDICOM* alerte les citoyens par téléphone, par SMS, par mail, ou par fax.

Les communes de l'axe ville utilisent les mêmes outils que les bassins ouest ou de la Vallée-Siagne.

1

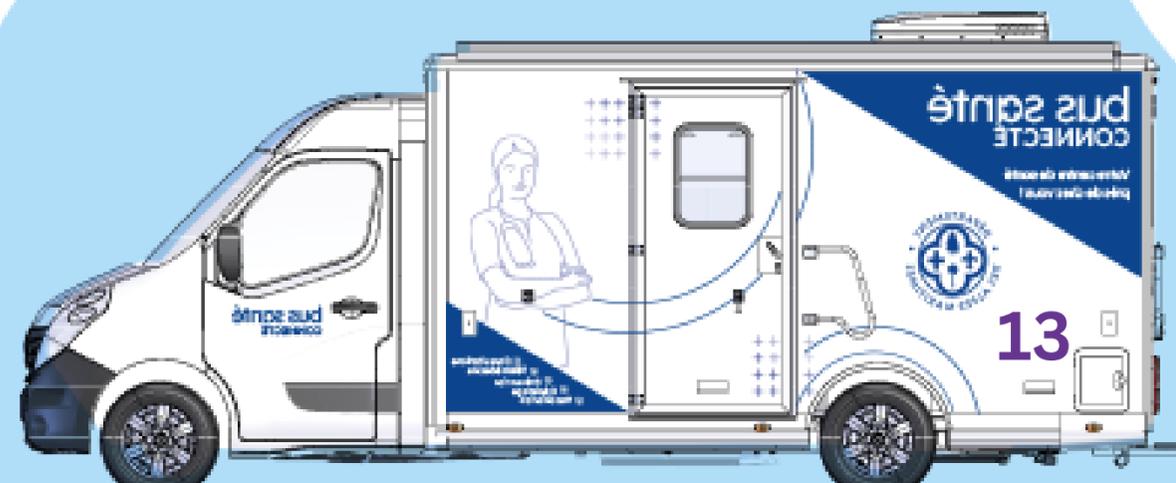


# Comment les habitants prennent-ils rendez-vous avec un médecin ?

Le téléphone reste le moyen privilégié de prendre rendez-vous avec un médecin sur l'ensemble du territoire. Néanmoins, il existe des plateformes en ligne qui permettent de simplifier le processus. Ces plateformes sont principalement utilisées par les professionnels de santé dans les bassins ouest, ville et vallée de la Siagne. Ces outils semblent être appréciés et répondre aux besoins des citoyens.



La difficulté rencontrée par les citoyens n'est pas le manque de disponibilité des outils de prise de rendez-vous, mais plutôt la difficulté d'accès aux soins, notamment dans le haut-pays. Des agents de convivialité sont disponibles pour conduire les citoyens à leurs rendez-vous, mais davantage de solutions de transport pourraient être mises en place pour rendre la maison médicale de Valderoure (dont dépendent les citoyens d'au moins 11 communes) plus accessible, par exemple. La télémédecine et le bus santé connecté du département<sup>4</sup> pourraient également être d'autres outils utiles pour lutter contre la désertification médicale sur le haut-pays.



# 1

Nous avons reçu de **bons retours sur tous les outils**



**... à l'exception de l'application *Sillages*.** Cela s'explique par le fait que les attentes sont très élevées en ce qui concerne les outils de transport en commun. Si nous voulons encourager la mobilité douce, les applications associées doivent être de très bonne qualité (par exemple, avec un suivi en temps réel des bus). Ceci demande un investissement d'avenir.

L'équipe de *Sillages* est bien consciente de ces retours et l'application est en voie d'amélioration, plusieurs mises à jour ayant été effectuées récemment.



# Besoins

« Il ne faut pas saturer les gens avec des outils mais s'il y a des outils plus efficaces que d'autres, il faudrait les avoir. »



La plupart des communes ne demandent pas la création de nouveaux outils. Cependant, certaines d'entre elles ont des besoins spécifiques en termes d'outils thématiques :



des plateformes de prise de rendez-vous



des systèmes d'alerte automatique



des applications pour les bus, le transport à la demande et le covoiturage



une plateforme dédiée aux camping-cars

Il est important de noter que des outils numériques existent déjà pour répondre à ces besoins.



ex :



park4night



CaraMaps

<sup>5</sup>

# Besoins

« *Les outils sont là, ils sont de qualité [... mais] par quoi je passe ?* »

Plutôt que de rechercher ou de créer de nouveaux outils, l'accent devrait être mis sur la mise en avant des outils existants. Nombreux citoyens pourraient bénéficier d'être dirigés vers les outils déjà disponibles, tout en apprenant à les utiliser de manière efficace.

Cela souligne la nécessité d'accompagner les citoyens qui le souhaitent dans l'apprentissage de l'utilisation du numérique. Cette nécessité s'applique autant aux citoyens qui se trouvent en situation d'exclusion numérique, qu'aux scolaires qui découvrent les possibilités infinies du numérique.

« *Il est particulièrement important de bien éduquer sur le numérique et la manière dont on peut l'utiliser.* »

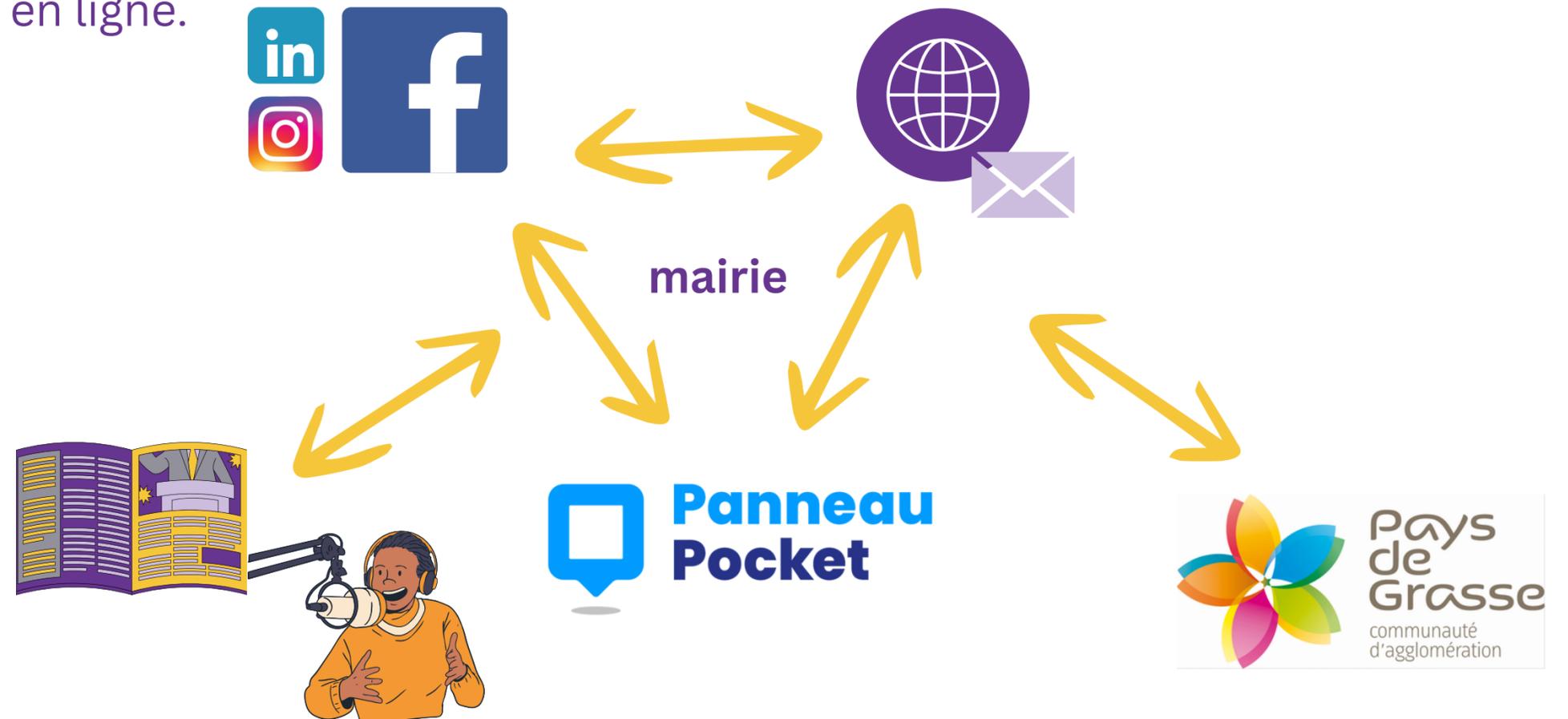


Pour diriger les gens vers les bons outils et les solutions d'accompagnement existants, il est impératif de mettre en place des campagnes de communication ciblées et efficaces.

# Besoins

Aujourd'hui, nous constatons la nécessité d'harmoniser, tant la diffusion d'informations que les outils utilisés pour informer les citoyens. Car la disparité conduit à une certaine méfiance à l'égard des technologies numériques et de l'information trouvée en ligne.

Pour remédier à cette situation, il est nécessaire d'établir des liens étroits entre les différents supports d'information, tant au niveau communal qu'intercommunal. Ceci permettrait d'assurer (1) une homogénéité des informations diffusées et (2) une redirection efficace des citoyens vers les autres supports ou outils pertinents.



*« On commence à s'éloigner de la cohérence territoriale. Le numérique permettrait désormais d'établir des projections de cohérence, au moins par bassin de la CAPG. »* 17

# Besoins



Les moyens de communication non numériques pour informer les citoyens restent tout aussi importants, voire plus importants, que les moyens numériques. Sur notre territoire, ces moyens comprennent le bouche-à-oreille, l'affichage, les bornes, les journaux, les magazines (ex : le kiosque), le courrier postal, les réunions publiques, les visites en mairie, etc.

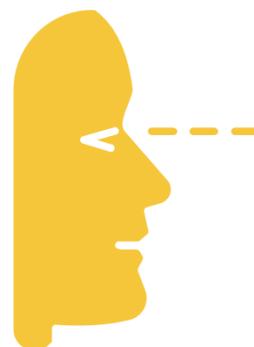


« On peut [envoyer des courriers] parce qu'on est encore petit. »

« Tout le monde n'est pas forcément au courant.

Si les gens ont un souci, ils viennent à la mairie et on les informe. »

Ces moyens sont particulièrement importants dans le haut-pays, où les outils numériques sont moins utilisés et où le contact humain reste primordial.



« Il n'est pas possible de gérer l'humain par le numérique ... le contact humain est fondamental pour la société humaine. »



3

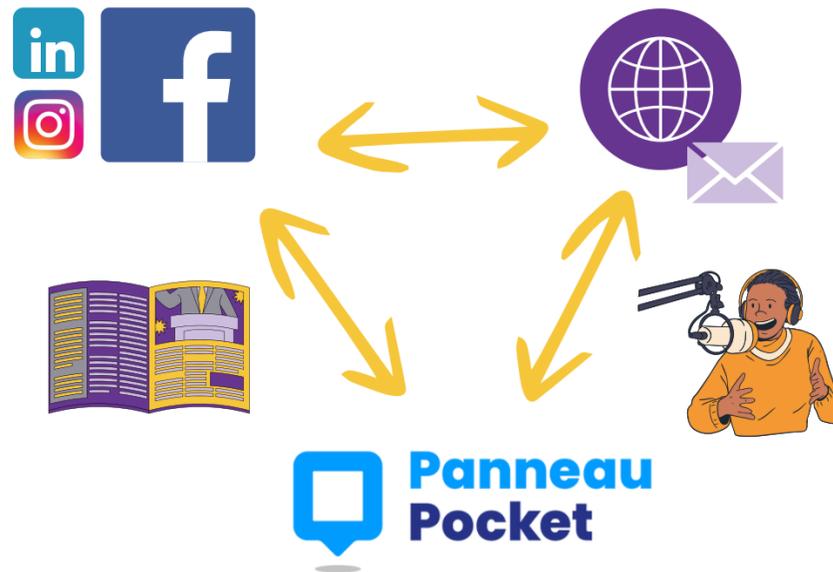
# Propositions



Comment répondre aux besoins



En accompagnant  
les citoyens



En mettant en cohérence  
les outils sur le territoire



En communiquant sur  
les outils existants

# 3

## Renforcer les solutions existantes



4 000 conseillers numériques formés et entièrement financés par l'Etat proposent des ateliers d'initiation au numérique.

Grâce à cette initiative et à d'autres, de nombreuses structures proposent déjà un accompagnement des citoyens pour les aider à utiliser le numérique :



Accompagner les citoyens



Pour plus d'informations, il est possible de se rapprocher du service *développement social des territoires et prévention* de la CAPG.

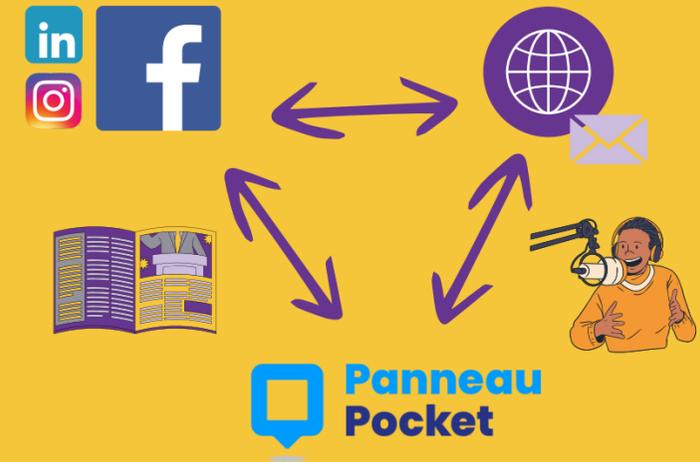
Référente : Audrey Malvaldi

Ces solutions pourraient être multipliées, surtout dans le hauts-pays, où les ateliers et autres formes d'assistance sont moins fréquemment disponibles, et où les citoyens doivent se déplacer plus loin pour y accéder.

# 3

## Privilégier l'interopérabilité au niveau du territoire

L'interopérabilité est la capacité de différents systèmes, outils et logiciels à communiquer et à échanger des informations entre eux de manière efficace et sans erreur. Elle est cruciale pour une communauté d'agglomération qui cherche à informer ses citoyens, car elle permet de synchroniser les données et les informations à travers divers canaux de communication. Cela garantit que les citoyens reçoivent des informations homogènes et fiables, améliorant ainsi la communication et la coordination entre les communes, au sein de la communauté.



Mettre en cohérence les outils sur le territoire



# 3

## Privilégier l'interopérabilité ... en commençant par **Panneau Pocket** ?

Cet outil a déjà permis de mettre en cohérence les moyens de communication dans le bassin ouest de la CAPG, et pourrait être étendue à l'ensemble de la CAPG.

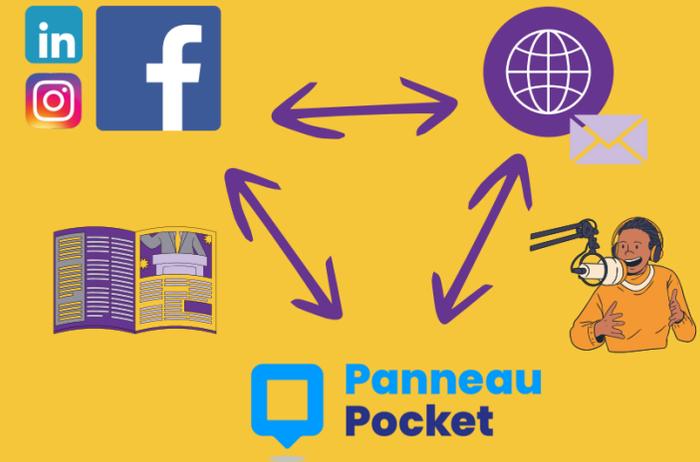
Même les communes les plus éloignées peuvent promouvoir leurs événements et tenir informés à la fois leurs propres administrés et d'autres citoyens de la CAPG.

Abonnement pour une **commune de moins de 1 000 habitants** :  \*

Si la CAPG veut assurer une mutualisation de l'information entre les communes, elle peut également se créer son propre espace dédié sur l'application. Outre la publication des informations pour alerter les citoyens qui auront la CAPG parmi leurs favoris, la CAPG peut proposer du contenu aux élus qui peuvent accepter, automatiquement ou manuellement, que de telles notifications soient publiées sur leurs espaces.

Abonnement pour **la CAPG** :  \*

Abonnement pour **la CAPG et l'ensemble des communes** :  \*



Mettre en cohérence  
les outils sur le  
territoire

\*Le détail de l'offre de *PanneauPocket* pour la CAPG est uniquement disponible pour consultation interne.

# 3

## Diffuser un répertoire des outils principaux par commune

Nous proposons une liste des outils numériques principaux utilisés dans chaque commune pour diriger les citoyens vers les bons outils.

Cette liste peut être visualisée et diffusée sur diverses plateformes de communication, en donnant la priorité aux moyens de communication où l'information peut être trouvée au même endroit permanent (par exemple, le site web ou un espace *PanneauPocket* de la CAPG).

Commune	Outil(s) numérique(s) qu'utilisent la mairie pour informer les citoyens
Amirat	Site web ( <a href="https://www.ville-amirat.fr/">https://www.ville-amirat.fr/</a> )
Andon	Site web ( <a href="http://www.ville-andon.com/">http://www.ville-andon.com/</a> ), Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/andon">https://www.facebook.com/andon</a> )
Auribeau-sur-Siagne	Application Mymairie ( <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=fr">https://play.google.com/store/apps/details?id=fr</a> )
Brianconnet	Site web ( <a href="https://brianconnet.fr/">https://brianconnet.fr/</a> )
Cabris	PanneauPocket, Site web ( <a href="https://www.cabris.fr/reseaux/">https://www.cabris.fr/reseaux/</a> ), Facebook
Caille	Site web + newsletter ( <a href="https://ville-caille.com/">https://ville-caille.com/</a> ), Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/caille">https://www.facebook.com/caille</a> )
Collongues	PanneauPocket
Escagnolles	Site web + newsletter ( <a href="https://www.escagnolles.fr/">https://www.escagnolles.fr/</a> ), Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/escagnolles">https://www.facebook.com/escagnolles</a> )
Gars	Site web ( <a href="https://www.ville-gars.fr/">https://www.ville-gars.fr/</a> )
Grasse	Site web + newsletter ( <a href="http://www.ville-grasse.fr/">http://www.ville-grasse.fr/</a> ), Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/commune.grasse">https://www.facebook.com/commune.grasse</a> )
La Roquette-sur-Siagne	Site web + newsletter ( <a href="https://www.laroquettesursiagne.com/">https://www.laroquettesursiagne.com/</a> ), Facebook
Le Mas	Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/secretariatlemas">https://www.facebook.com/secretariatlemas</a> ), site web ( <a href="http://www.ville-le-mas.fr/">http://www.ville-le-mas.fr/</a> )
Le Tignet	PanneauPocket, site web + newsletter ( <a href="http://letignet.fr/">http://letignet.fr/</a> )
Les Mujouls	Site web
Mouans-Sartoux	Site web + newsletter ( <a href="https://www.mouans-sartoux.net/">https://www.mouans-sartoux.net/</a> )
Pégomas	Site web + newsletter ( <a href="https://villedepégomas.com/">https://villedepégomas.com/</a> ), Facebook
Peymeinade	PanneauPocket, sites web + newsletter ( <a href="https://peymeinade.com/">https://peymeinade.com/</a> )
Saint-Auban	Site web + newsletter ( <a href="https://www.saintauban.fr/">https://www.saintauban.fr/</a> )
Saint-Cézaire-sur-Siagne	PanneauPocket, site web ( <a href="https://www.saintcezaire-sur-siagne.fr/">https://www.saintcezaire-sur-siagne.fr/</a> )
Saint-Vallier-de-Thiery	PanneauPocket, Site web ( <a href="https://saintvallierdethiery.com/">https://saintvallierdethiery.com/</a> )
Séranon	Site web + newsletter ( <a href="https://mairiedeseranon.fr/">https://mairiedeseranon.fr/</a> ), Facebook
Spéracèdes	PanneauPocket, Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/mairie.speracedes">https://www.facebook.com/mairie.speracedes</a> )
Valderoure	Site web ( <a href="https://lapagelocale.fr/06750-valderoure/">https://lapagelocale.fr/06750-valderoure/</a> )



Communiquer sur les outils existants



# 3

## Faire remonter les avis des citoyens de manière ciblée et structurée

Une étape fondamentale dans la mise en place de nouveaux outils de communication, est de comprendre le niveau de satisfaction du citoyen avec les outils de communication actuels et ceux que propose le CdD. Presque tous les maires, agents et élus interrogés au cours de cette enquête ont fait part de leur soutien pour la mise en place d'un forum d'échange d'informations entre citoyens, ou entre les citoyens et le CdD, les mairies et/ou la CAPG, dans le cas où un tel forum n'existe pas déjà.

Après avoir constaté les disparités entre les bassins de la CAPG quant à l'opinion des citoyens sur la transition numérique lors d'une enquête précédente,<sup>6</sup> le CdD comprend la nécessité de disposer de méthodes d'enquête adaptées aux besoins de chaque bassin. Au cours de cette enquête, nous avons dressé une liste non exhaustive des méthodes favorisées par les mairies pour recueillir l'opinion des citoyens :



réseaux sociaux, site web



en mairie, ou par courrier



réunions publiques



stand des élus au marché ou au forum des associations

Plusieurs de ces méthodes pourraient être employées pour poursuivre l'enquête auprès des citoyens.

Et pourquoi pas à travers les fonctions de sondages et de remontées citoyennes sur *PanneauPocket* ?



Communiquer sur les outils existants





# Conclusion

Le CdD a fait des propositions pour répondre aux besoins identifiés lors de son enquête auprès des maires. Il en ressort la nécessité d'harmoniser la communication sur le territoire en mettant en cohérence les outils numériques et non numériques et les solutions d'accompagnement qui existent déjà mais ne sont pas connues de tous. Un outil tel que *PanneauPocket* ne peut à lui seul répondre à tous ces besoins, mais il peut constituer une première étape dans la mise en cohérence de la communication numérique au niveau de la CAPG.

En développant ces outils numériques pour répondre aux besoins du territoire, il est primordial de ne pas perdre de vue l'aspect humain, et de continuer à trouver des moyens d'informer et d'impliquer les citoyens qui souhaitent l'être par d'autres moyens que le smartphone. Il est nécessaire de considérer le numérique comme un outil visant à nous aider dans notre quotidien, plutôt que de le laisser devenir une nouvelle norme de vie. Le maintien du contact humain et la prise en compte des besoins et des préférences individuelles demeurent des éléments essentiels dans l'évolution vers une société numérique équilibrée.

« Le numérique n'est qu'un outil ... il ne faut pas en faire une finalité. »

# Remerciements

Tous les maires, adjoints, agents,  
et les structures qui ont participé à l'enquête ;

Les membres du CdD, incluant ceux qui étaient présents lors des entretiens  
et des réunions du groupe de travail animé par Florence Lacrosse :

Jean-Pierre Rozelot, Bernard Leiceaga, Tancrède Bonnici, Laetitia Wolff,  
Michel Gschwind, Philippe Usannaz, Sylvie Triballier, Grégory Bertrand  
Odile Hembise Fanton d'Andon et Antoine Mangin ;

Gabriel Bouillon, Sabine Begue et les différents services de la CAPG.



# Bibliographie

- [1] CdD (Conseil de Développement en Pays de Grasse), 2022. « Développement numérique et sociétal, fondement dynamique et attractif du territoire ». Les Essentiels du CdD du Pays de Grasse. CAPG, Grasse.
- [2] INSEE (Institut National de la Statistique et des Études Économiques), 2019. « Enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication ».
- [3] LARIIS (Laboratoire de Recherche Interdisciplinaire en Intervention Sociale), 2023. « Estimation de la fracture numérique sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse ». Nice.
- [4] Département des Alpes-Maritimes, 2024. « Bus santé connecté ».  
<https://www.departement06.fr/sante/bus-sante-connecte-56772.html>.
- [5] Bouin, J., 2023. « Les 10 applications utiles pour voyager en camping-car ». Generation Voyage.  
<https://generationvoyage.fr/applications-camping-car/>.
- [6] Bartley, H., Lefèvre, T., 2022. « La transition numérique en CAPG » (Rapport de stage). Besign, The Sustainable Design School, Cagnes-sur-Mer. Missionné pour le CdD en Pays de Grasse.

**\*En annexe** (uniquement pour consultation interne) :

Magis, A., 2024. Présentation de PanneauPocket pour la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse.