



Échirolles 2016 /2017

# Analyse des **besoins sociaux**

**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**

**cCAs**

**ville d'Échirolles**



# PLUS QUE JAMAIS SOLIDAIRE



adapter les réponses qu'apporte notre CCAS aux besoins et aspirations – évolutives – des Échirollois-es.

Notre action sociale de proximité se renouvelle sans cesse : en témoigne de façon significative la transformation des centres sociaux en Maisons des habitant-es, officielle en septembre 2017, pour déployer de nouveaux services, favoriser l'accès aux droits, optimiser encore une présence sur le territoire.

Nous avons un cap – celui d'être au service des habitant-es toutes générations confondues –, et nous voulons le tenir. Le sens de l'action publique à Échirolles, ce n'est pas simplement du bâti, des habitant-es et des familles qui vivraient à côté les un-es des autres ; il est essentiel de partir de leurs besoins – qu'il s'agisse de logement, de petite enfance, d'insertion, de gérontologie – pour construire ensemble des réponses adaptées.

Les « solidarités » s'adressent à l'ensemble des Échirollois-es. Dans un contexte de réduction continue des dotations

L'analyse des besoins sociaux (ABS) est une obligation légale dont ce document est l'émanation. Nous avons, à Échirolles, une tradition solidaire de longue date et veillons à toujours

financières, dans une ville où l'action sociale est un marqueur fort de l'action municipale, nous sommes très attentif-ves aux plus modestes d'entre nous. Mais nos politiques solidaires entendent bien couvrir – dans la mesure de nos compétences – le champ des besoins de la population dans ce qui fait sa diversité.

Nombre de places en crèches supérieur à la moyenne nationale, accompagnement global du vieillissement, logements intergénérationnels, accessibilité, santé publique, équipements de proximité, projet éducatif innovant, nous mettons en œuvre ces solidarités au quotidien.

Nous faisons de l'analyse des besoins sociaux une réflexion partagée, collective, au service de ces priorités réaffirmées d'une ville plus que jamais solidaire.

## **Sylvette Rochas**

Vice-présidente du CCAS

Adjointe au maire

Conseillère départementale

Bien cordialement  


# SOMMAIRE

<b>→ Partie 1 / Portrait socio-démographique de la commune</b>	<b>P 8</b>
<b>→ Partie 2 / Carte d'identité des territoires échirollois</b>	<b>P 22</b>
Territoire Essarts	P 24
Territoire Surieux	P 26
Territoire Granges	P 28
Territoire Centre	P 30
Territoire Village Sud	P 32
Territoire Ouest	P 34
<b>→ Partie 3 / Focus</b>	<b>P 37</b>
<b>Les conséquences de la dématérialisation des démarches sur l'accès aux droits pour les Échirollois-es</b>	
<b>→ Sources, acronymes et définitions</b>	<b>P 50</b>



*Les astérisques (\*) renvoient aux acronymes et définitions, page 50.*

# LE CCAS, UN ÉTABLISSEMENT PUBLIC

## STATUT

Le CCAS est un établissement public administratif qui existe de droit dans chaque commune de plus de 1 500 habitant-es. Cela se traduit par :

- une personnalité morale de droit public ;
- un conseil d'administration ;
- un budget autonome ;
- un tableau des effectifs différent de celui de la commune.

## ORGANISATION

Le CCAS est géré par un conseil d'administration dont le maire est président de droit.

### **Une composition mixte du conseil d'administration avec des membres de la société civile et du conseil municipal**

Le conseil d'administration est composé à parité de 8 membres du conseil municipal et de 8 membres de la société civile, tous nommés par le maire. Les membres de la société civile sont choisis parmi les personnes participant à des actions de prévention, d'animation et de développement social, menées dans la commune. Au nombre de ces membres doivent figurer : des représentant-es d'associations œuvrant dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre les exclusions, des associations familiales désignées sur proposition de l'UDAF, des associations de retraité-es et de personnes âgées, des associations de personnes handicapées du département.

## MISSIONS

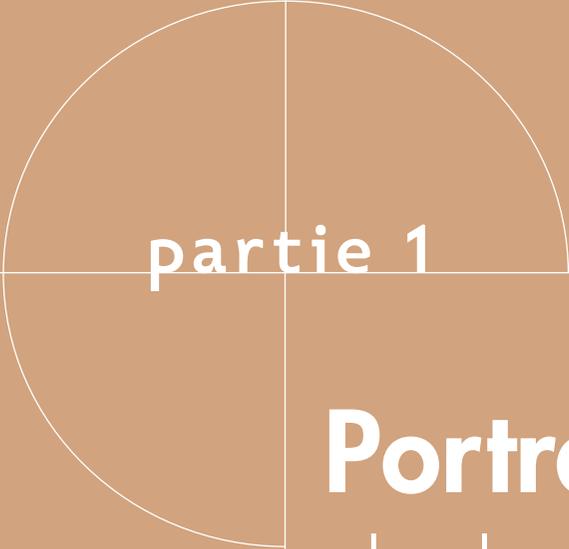
Le CCAS de la Ville d'Échirolles regroupe plusieurs champs d'intervention qui portent :

- sur des populations cibles pour le secteur gérontologie et handicap ainsi que pour la petite enfance ;
- sur des phénomènes sociaux, à savoir la pauvreté, la précarité et l'insertion pour le service développement social et l'insertion socio-professionnelle pour le secteur insertion ;
- sur la santé en raison de l'obligation pour chaque commune de plus de 15 000 habitants de tenir un fichier vaccinal.

### **Des structures municipales pour répondre aux besoins des habitants**

**Crèches, halte-garderies, Maison de l'enfant, Maison des parents, logement-foyer pour personnes âgées, Maison d'accueil pour personnes âgées dépendantes, centres sociaux /Maisons des habitant-es, Maison pour l'emploi, Trait d'union Parolesanté, etc.**

**→ 337 emplois représentant 315 équivalents temps plein (ETP) en 2016**



partie 1

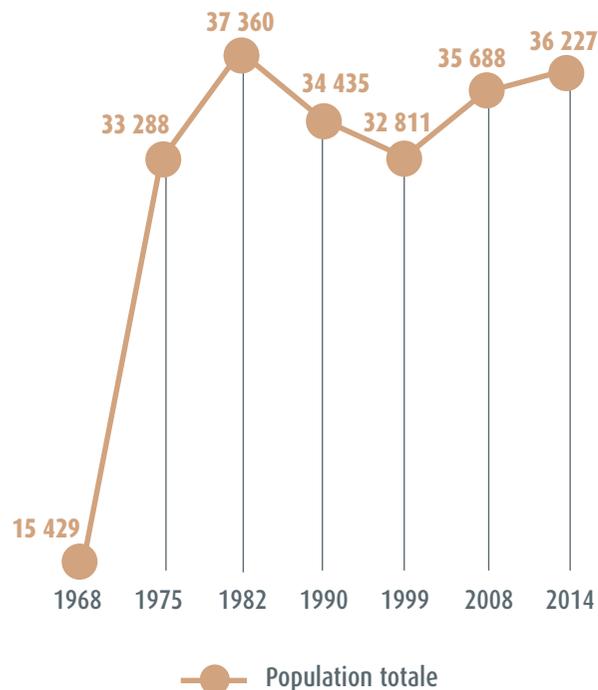
# Portrait socio-démographique de la commune

# PORTRAIT SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE DE LA COMMUNE



Les astérisques (\*) renvoient aux acronymes et définitions, page 50.

ÉCHIROLLES – ÉVOLUTION DE LA POPULATION  
DEPUIS 1968 / INSEE – POPULATION TOTALE\*



## ●●● DÉMOGRAPHIE

### > Une démographie stable

Avec 36 227 habitant-es en 2014 (population totale\*), Échirolles est la troisième ville du département. Le nombre d'habitant-es reste stable depuis le milieu des années 2000.

588 naissances domiciliées ont été enregistrées en 2014 et le taux de natalité s'élève à 15,9 ‰ (12,6 ‰ en France). 265 décès ont été consignés en 2014 (chiffre constant depuis une dizaine d'années).

### > Les enfants et les plus âgés particulièrement nombreux

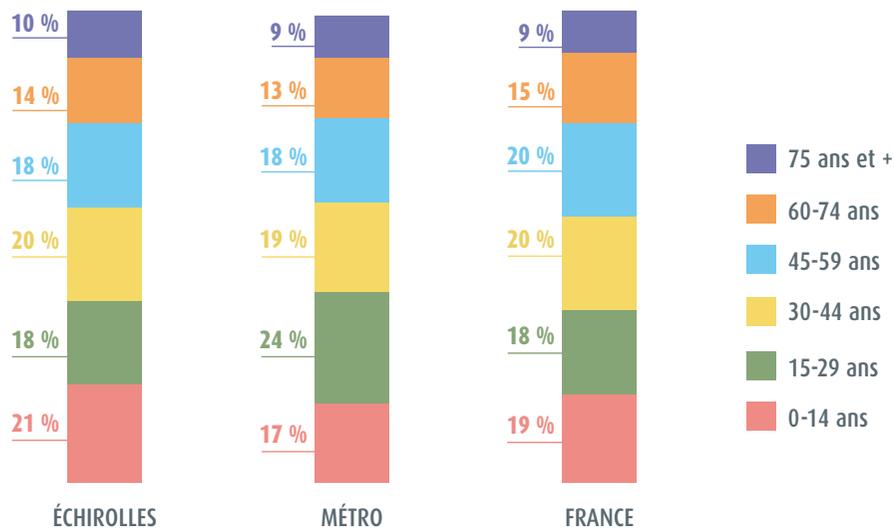
La structure de la population échirolloise est proche de celle de la France mais comporte des spécificités marquées par rapport à l'agglomération grenobloise. 21 % de la population a moins de 14 ans, soit 4 points de plus que dans l'agglomération et 24 % a plus de 60 ans

(2 points de plus que dans l'agglomération). En 2013, on comptait 310 personnes âgées de plus de 90 ans. La population échirolloise vieillit, à l'instar du niveau national. Ceci est lié à la constitution du parc de logements de la commune : les nombreux ménages installés dans les années 1970 et 1980 arrivent à l'âge de la retraite.

À l'inverse, les jeunes et jeunes adultes de 15 à 29 ans sont moins représentés (6 points de moins que dans l'agglomération).



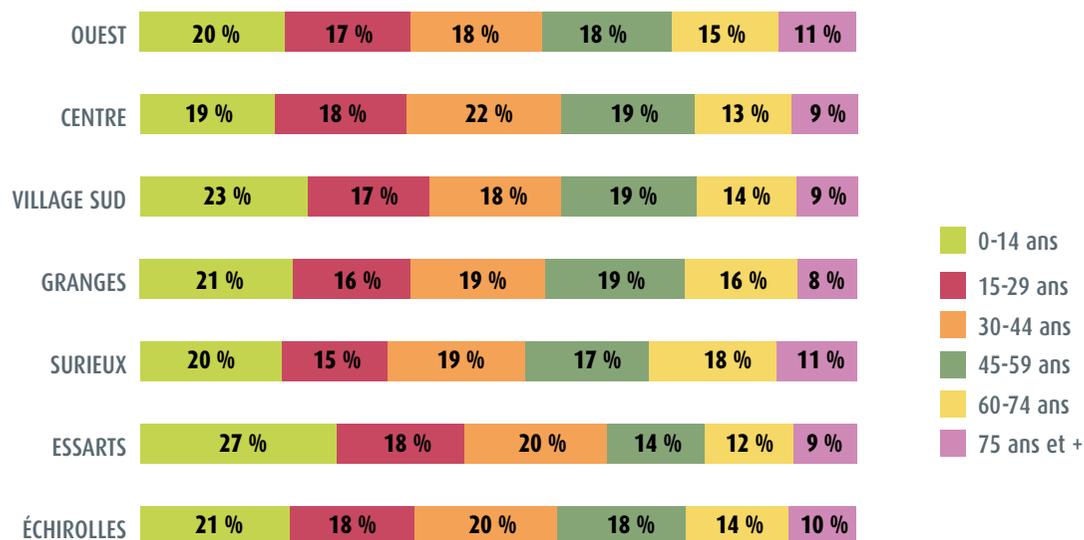
STRUCTURE DES ÂGES / INSEE 2012



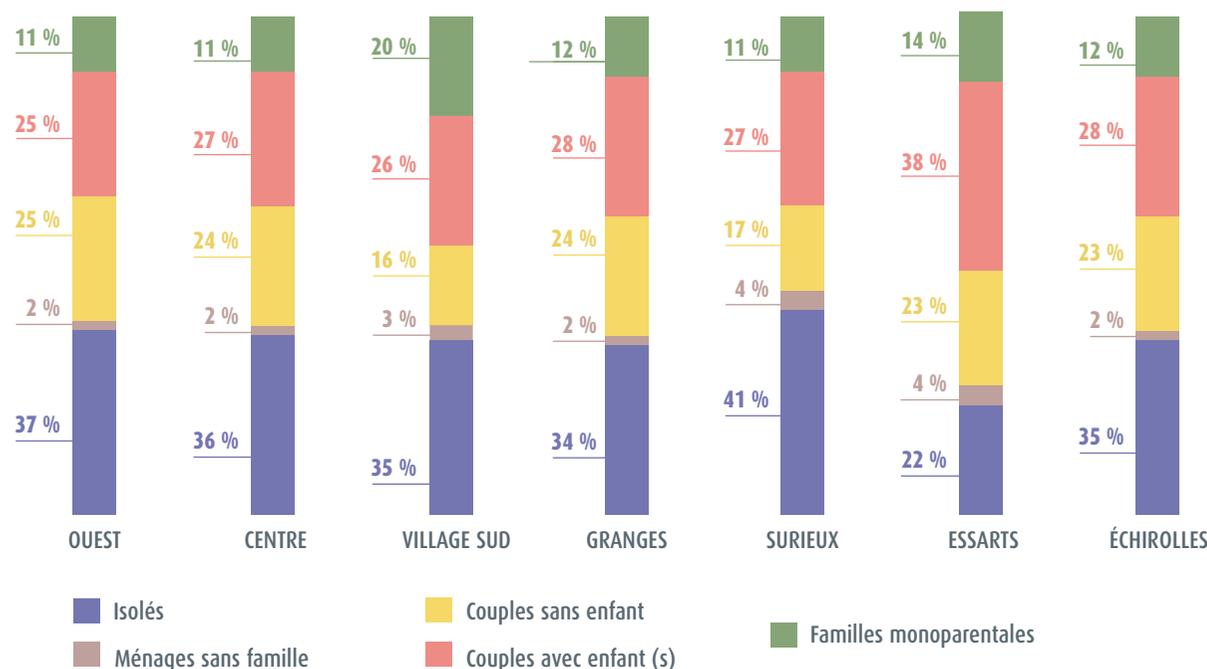
> Des spécificités marquées entre les quartiers

Les Essarts et Village Sud enregistrent la plus forte part de population jeune alors que les quartiers Surieux, Centre et Ouest regroupent la proportion la plus importante des plus de 60 ans. Cela s'explique notamment par la taille des logements et la période de construction des différents quartiers.

STRUCTURE DES ÂGES PAR QUARTIER / INSEE 2012



## STRUCTURE DES MÉNAGES / INSEE 2013



## &gt; Un grand nombre de familles\*

40 % des ménages\* sont des ménages avec enfants (couple ou famille monoparentale), soit 8 points de plus que dans l'agglomération. Les Essarts et Village Sud comportent le plus grand nombre de familles avec enfants. Les familles monoparentales sont sur-représentées à Échirolles (12 % des ménages, soit 3 points de plus que dans l'agglomération). Au Village Sud, un ménage sur cinq est une famille monoparentale.

Alors qu'en 2008, 30 % des ménages étaient composés d'une seule personne, ils sont 35 % en 2013 (+ 560 en 5 ans). La majorité des personnes vivant seules sont des femmes (61 %). 820 personnes de plus de 80 ans vivent seules.

Les ménages sans famille\* sont composés de plusieurs isolés qui habitent dans le même logement (colocataires notamment).

### ●●● CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES, NIVEAU DE QUALIFICATION, EMPLOI

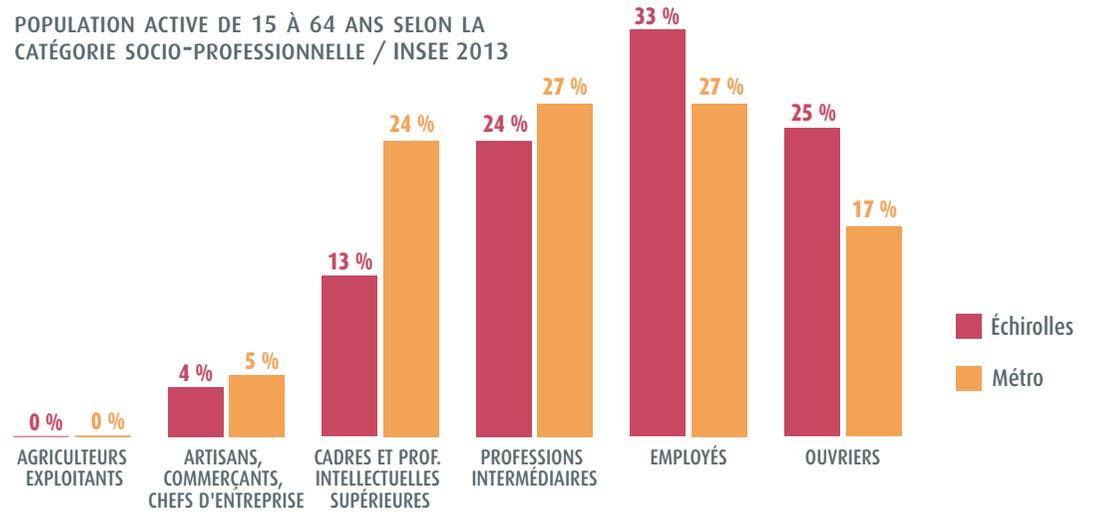
#### > Des catégories socio-professionnelles plus modestes que dans l'agglomération

Les Échirollois-es appartiennent à des professions et catégories socio-professionnelles (PCS) plus modestes que les habitant-es de l'agglomération grenobloise : 58 % de la population active est employé-e ou ouvrier-ère ; c'est le cas de 44 % des habitant-es de la métropole. Au contraire, les cadres et professions intellectuelles supérieures sont moins représentés à Échirolles (13 %) que dans l'agglomération (24 %).

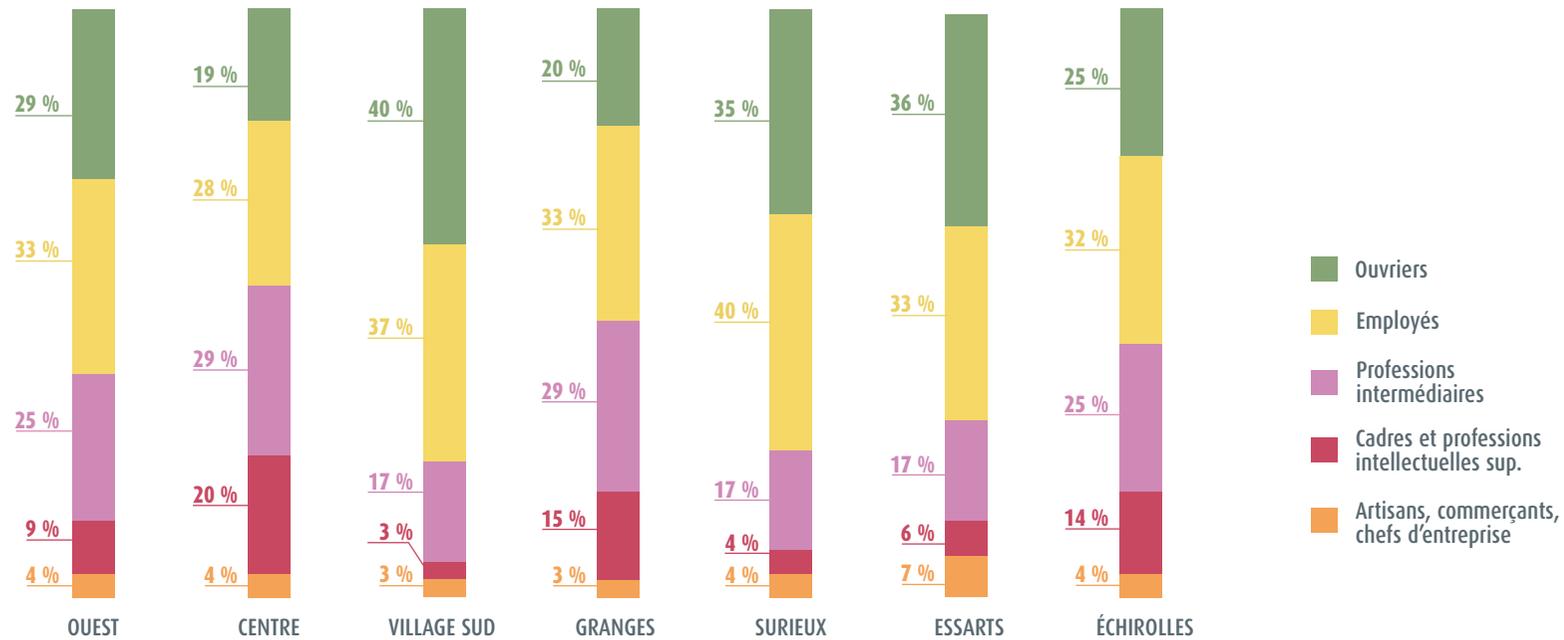
Les quartiers échirollois ont des caractéristiques très marquées : les PCS les plus élevées habitent aux Granges, au Centre et dans le secteur Ouest. Les quartiers Essarts- Surieux, Village Sud et Luire-Viscose regroupent une population relevant des PCS les plus modestes.



POPULATION ACTIVE DE 15 À 64 ANS SELON LA CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE / INSEE 2013



POPULATION ACTIVE DE 15 À 64 ANS PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE ET PAR QUARTIER / INSEE IRIS 2012





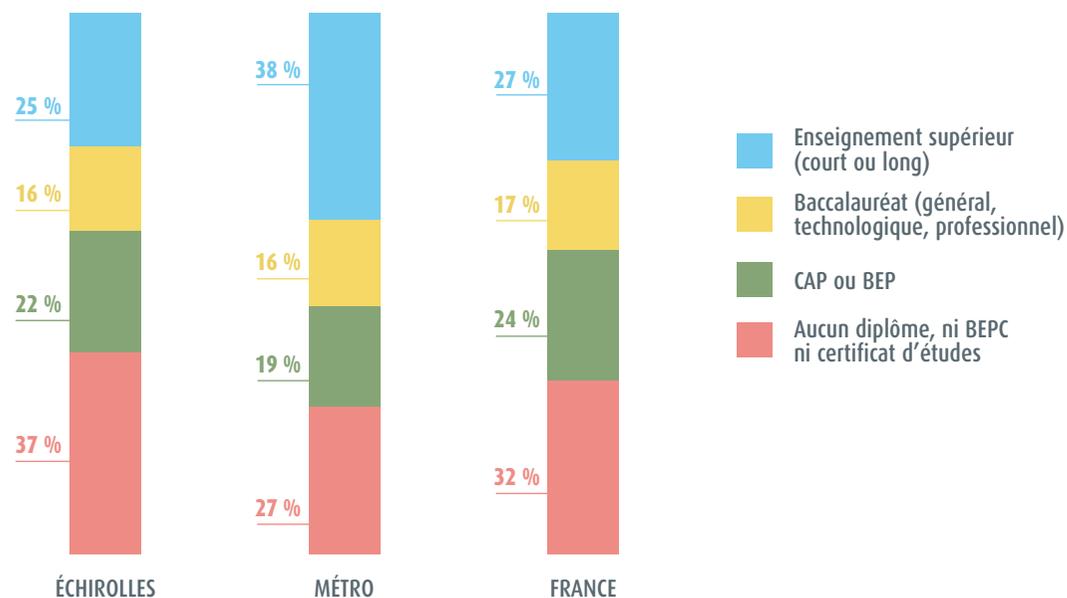
### > Un niveau de formation moins élevé à Échirolles

Un quart des Échirollois-es de 15 ans ou plus non scolarisé-es sont diplômé-es de l'enseignement supérieur court ou long : 2 points de moins que la moyenne nationale, et surtout 13 points de moins que la moyenne de l'agglomération.

38 % de la population échirolloise n'a aucun diplôme, ni certificat d'études ni BEPC, soit 10 points de plus que la moyenne de l'agglomération.

Cependant, le niveau de diplôme a tendance à s'élever à Échirolles : entre 2008 et 2013, la part de non diplômé-es a reculé de 3 points et la part de diplômé-es de l'enseignement supérieur a augmenté de 2 points.

DIPLÔME LE PLUS ÉLEVÉ DE LA POPULATION NON SCOLARISÉE DE 15 ANS OU PLUS / INSEE 2013



### > 1/3 des Échirollois-es ayant un emploi travaillent dans la commune

Échirolles compte environ 17 500 emplois, répartis dans 1 100 entreprises, ce qui la situe à la troisième place après Grenoble et Saint-Martin-d'Hères, en termes d'emplois présents sur le territoire. 29 % des Échirollois-es pourvu-es d'un emploi travaillent à Échirolles.

**STATUT ET CONDITION D'EMPLOI DES 15 ANS OU PLUS SELON LE SEXE, EN 2013**

	HOMMES	%	FEMMES	%
<b>PAR SEXE</b>	<b>6 833</b>	<b>100</b>	<b>6 577</b>	<b>100</b>
<b>SALARIÉ-ES</b>	<b>6 225</b>	<b>91,1</b>	<b>6 191</b>	<b>94,1</b>
Titulaires de la fonction publique et contrats à durée indéterminée (CDI)	5 332	78	5 160	78,4
Contrats à durée déterminée (CDD)	470	6,9	693	10,5
Intérim	195	2,8	98	1,5
Emplois aidés	32	0,5	84	1,3
Apprentissage - Stage	196	2,9	157	2,4
<b>NON-SALARIÉ-ES</b>	<b>607</b>	<b>8,9</b>	<b>386</b>	<b>5,9</b>
Indépendants	339	5	252	3,8
Employeurs	269	3,9	120	1,8
Aidants familiaux	0	0	14	0,2

Les femmes sont plus souvent salariées (94,1 %) que les hommes (91,1 %), mais elles sont aussi plus fréquemment en CDD et en emploi aidé. Les hommes sont plus souvent non-salariés (8,9 %) que les femmes (5,9 %). Parmi les salarié-es échirollois-es, le temps partiel concerne 8,4 % des hommes et 34,9 % des femmes, soit plus d'une femme sur trois. À l'échelle nationale, en 2016, l'INSEE estime que 6,7 % des personnes en emploi sont en situation de sous-emploi\*. Ce sont principalement des personnes à temps partiel qui souhaiteraient travailler davantage.

Le chômage partiel représente 0,5 % des personnes en emploi.



Forum Objectif emploi

## ●●● CHÔMAGE

### > Un niveau de chômage élevé

La population active\* échirolloise compte 15 900 personnes en 2013 (population en emploi ou au chômage).

Fin 2015, 3 516 Échirollois-es étaient inscrit-es à Pôle emploi dont 2 418 personnes qui n'avaient pas travaillé au cours du mois précédent (catégorie A)<sup>1</sup>.

Rapporté à la population active, le **taux de chômage est de 15,2 % en 2015 (cat. A) et 22,1 % (cat. A, B, C)**. En France métropolitaine, le taux de chômage s'établit autour de 10 % (cat. A). Le chômage impacte tout particulièrement les Échirollois-es qui sont le plus fragilisés : niveau de qualification plus faible, discriminations plus fréquentes, territoire de résidence disqualifié, nationalité étrangère...

**L'évolution du nombre de demandeur-euses d'emploi est de + 42 % entre 2009 et 2015 (cat. A, B, C)**. Sur cette période, c'est le chômage des plus de 50 ans qui a le plus augmenté : + 103 %.

→ **LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA POLITIQUE DE LA VILLE SONT PLUS TOUCHÉS PAR LE CHÔMAGE**

43 % des demandeur-euses d'emploi de catégorie A, B, C<sup>1</sup> habitent dans l'un des trois quartiers prioritaires, alors que ces quartiers ne représentent que 32 % de la population active échirolloise (quartiers prioritaires : Essarts-Surieux, Village Sud, Luire-Viscose).

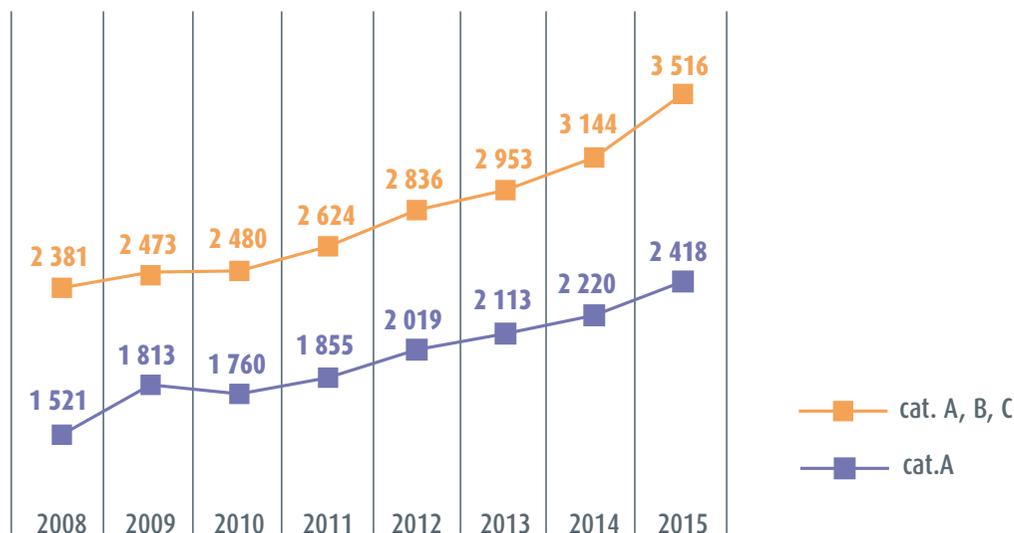
→ **UNE DIFFICULTÉ À ESTIMER LE CHÔMAGE « RÉEL »**

De nombreuses personnes renoncent à s'inscrire à Pôle emploi pour des raisons très diverses : absence d'indemnisation, radiation, découragement... Le chômage réel est sous-estimé, notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et pour certaines catégories de population : jeunes de moins de 25 ans, femmes ayant élevé leurs enfants et cherchant un emploi...

**1 – Demandeurs d'emploi (définition Pôle emploi)**

- **Catégorie A** : Demandeurs d'emploi n'ayant pas du tout travaillé au cours du mois.
- **Catégorie B** : Demandeurs d'emploi ayant exercé une activité inférieure à 78 h au cours du mois.
- **Catégorie C** : Demandeurs d'emploi ayant exercé une activité supérieure à 78 h au cours du mois.
- **Catégorie D et E** : Demandeurs d'emploi non tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi (malades, en formation, en contrat aidé..).

NOMBRE DE DEMANDEUR-EUSES D'EMPLOI PAR CATÉGORIE / PÔLE EMPLOI 2008-2015



100 chances, 100 emplois – Action d'insertion pour les jeunes

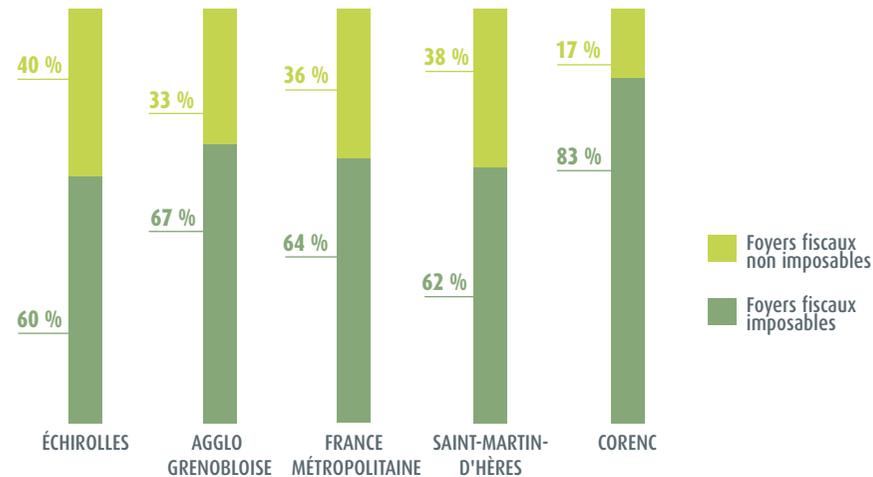




### ●●● REVENUS

La part des **foyers fiscaux non imposables** est plus importante à Échirolles (40 %), qu'à l'échelle de l'agglomération (33 %).

PART DES FOYERS FISCAUX IMPOSABLES – NON IMPOSABLES / INSEE – DGIFP 2012



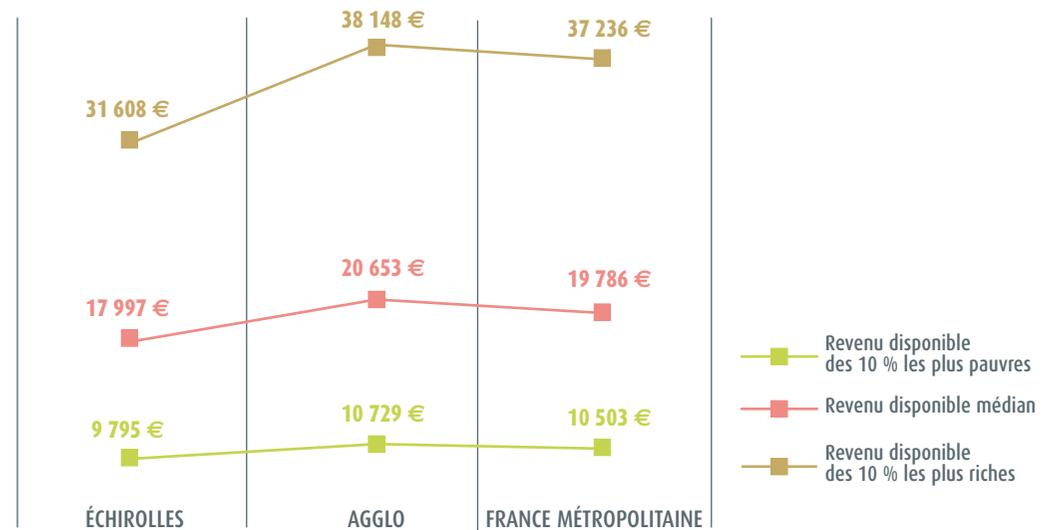
### > Des revenus globalement plus modestes à Échirolles

Le seuil de pauvreté\* est fixé par rapport au revenu médian\*. En Europe, on évalue le plus souvent le seuil de pauvreté à 60 % du revenu médian, soit 1 008 € / mois en 2014.

À Échirolles, le taux de pauvreté est de 29,8 %, bien au-dessus de la moyenne nationale (13,9 %).

Les 10 % des Échirollois-es les plus modestes ont un revenu disponible inférieur à 9 795 € par unité de consommation\*, soit 1000 € de moins que dans l'agglomération. Les Échirollois-es les plus aisés-es ont un revenu disponible de plus de 31 608 €, 20 % en-dessous de celui des habitant-es les plus aisés-es de l'agglomération.

REVENU DISPONIBLE PAR UNITÉ DE CONSOMMATION / INSEE DGIFP 2012



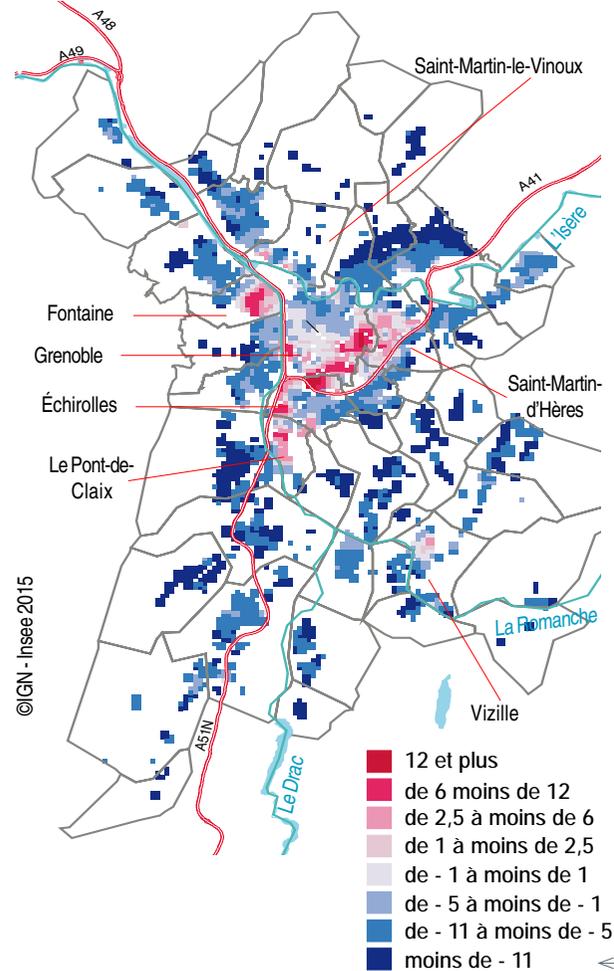
### ●●● PRÉCARITÉ

> Une précarité importante dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Dans sa publication *Grenoble-Alpes Métropole : des signes de précarité urbaine dans les plus grandes communes* (février 2015), l'INSEE a calculé un « score global de précarité » qui utilise 11 indicateurs liés à la précarité monétaire, à l'emploi et à la situation familiale. Les QPV Essarts-Surieux, Luire-Viscose et Village Sud ont des indicateurs de précarité particulièrement élevés, comme d'autres territoires du sud-est de l'agglomération grenobloise.



DES ESPACES DE PRÉCARITÉ AU SUD-EST DE LA VILLE  
Score global de précarité par carreau



Sources : Insee – Recensement de la population 2009, Pôle emploi 2011, Revenus fiscaux 2011, CAF 2012



*Grenoble-Alpes Métropole : des signes de précarité urbaine dans les plus grandes communes, INSEE Analyses Rhône-Alpes, n° 21, février 2015.*

**> Une augmentation continue du nombre d'allocataires du RSA**

Les données de la CAF montrent que le nombre d'allocataires du RSA augmente chaque année : 2 031 ménages allocataires recensés en 2015, soit + 57 % entre 2009 et 2015. La CAF fournit une photographie des allocataires du RSA en décembre de chaque année, ce qui masque les entrées-sorties dans ce dispositif au cours d'une année.

62 % des allocataires du RSA vivent dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, alors que ceux-ci représentent 32 % de la population active échirolloise.

Alors que les quartiers Essarts-Surieux abritent 16 % de la population active d'Échirolles, 36 % des allocataires du RSA de la commune vivent dans ce secteur.

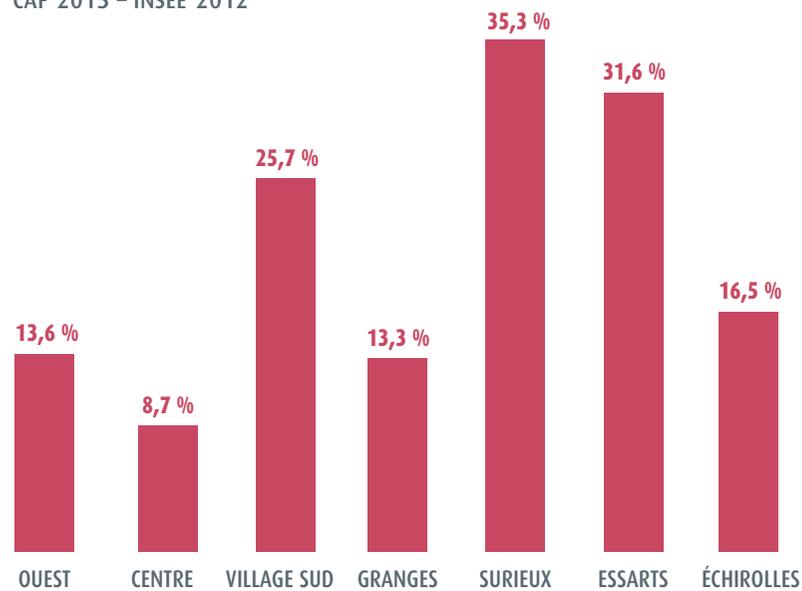


Portes ouvertes au centre social Surieux

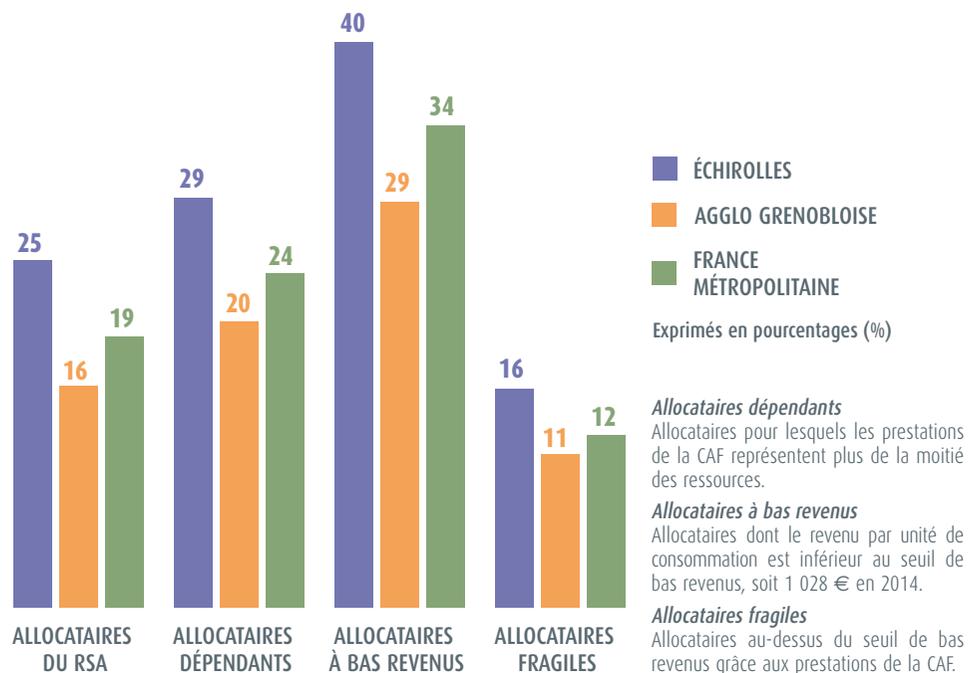
NOMBRE DE MÉNAGES ALLOCATAIRES DU RSA (TOUTES MODALITÉS)  
Allocataires du mois de décembre de chaque année / CAF 2009-2015



PERSONNES COUVERTES PAR LE RSA DANS LA POPULATION DE MOINS DE 65 ANS  
CAF 2015 - INSEE 2012



## INDICATEURS DE PRÉCARITÉ DES ALLOCATAIRES DE LA CAF / DÉCEMBRE 2015



### > Des enfants en situation de pauvreté

En 2015 à Échirolles, **52 % des enfants de moins de 15 ans couverts par la CAF vivent dans des ménages à bas revenus, soit 4 000 enfants**. Ce taux était de 44 % en 2010. La moyenne masque des décalages entre les quartiers : aux Essarts, ce taux est de 83 % tandis qu'il est de 16 % sur le secteur Frange verte-Commanderie.

### ●●● LOGEMENT

#### > Une majorité de logements en immeubles

Échirolles compte 16 150 logements en 2013 : 94 % sont des résidences principales occupées, 5 % des logements vacants et 1 % des résidences secondaires. La commune d'Échirolles représente 7,2 % des logements de l'agglomération.

9 logements sur 10 sont des appartements. Dans l'agglomération, 1 logement sur 5 est une maison individuelle alors que les maisons ne représentent qu'1 logement sur 10 à Échirolles. Elles sont concentrées sur le secteur Centre-ville (Commanderie, Mas-Fleuri) et Ouest.

**La commune dispose d'un parc de grands logements plus important que la moyenne de l'agglomération** : 57 % de T4 et plus (50 % dans l'agglomération). À l'inverse, Échirolles a seulement 17 % de T1-T2 (24 % dans l'agglomération).

**> Plus d'un ménage sur trois est locataire du parc social**

35 % des ménages échirollois habitent un logement social en 2013 (16 % dans l'agglomération). La moitié des ménages sont des propriétaires occupants, un taux sensiblement identique à la moyenne de l'agglomération. La part de ménages locataires du parc privé est beaucoup moins importante à Échirolles (15 %) que dans l'agglomération (31 %). En 2013, un ménage sur trois occupait son logement depuis moins de 4 ans.

**> Des secteurs aux spécificités très marquées**

50 % des propriétaires occupants de la commune habitent le secteur Centre-Est. 65 % des logements sociaux loués sont situés dans les secteurs Essarts-Surieux, Village Sud, Luire-Viscose.

**> Un parc de logement qui continue d'évoluer**

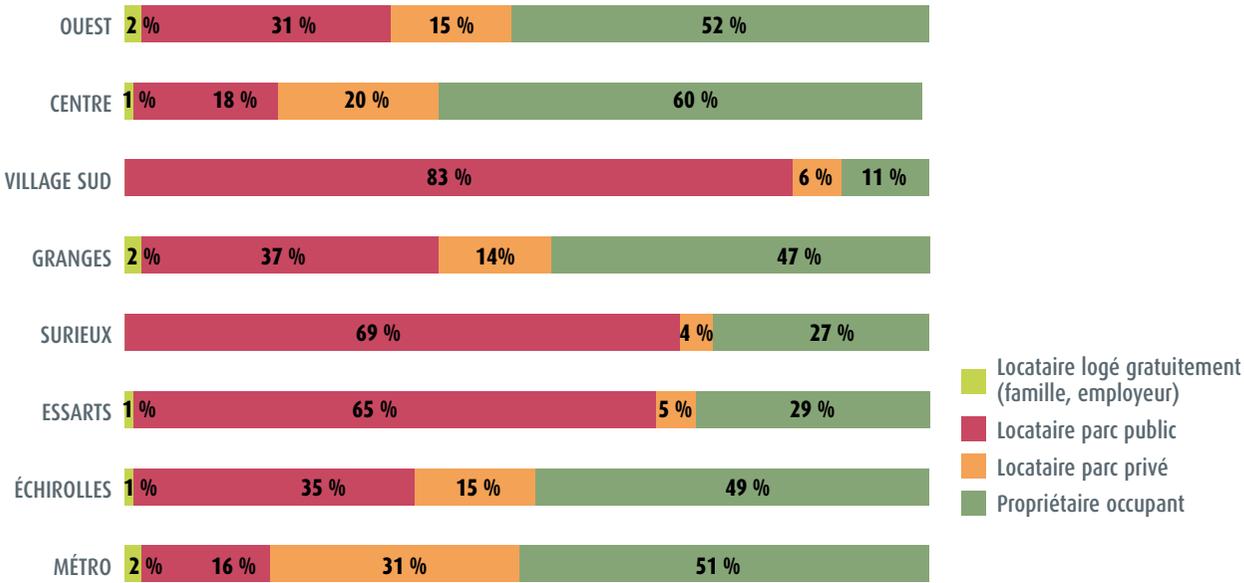
Le Programme local de l'habitat 2017-2022 prévoit la livraison de 180 nouveaux logements par an environ, dont environ 20 % de logements sociaux. Une part significative est dédiée à des logements en accession sociale à la propriété afin de favoriser le parcours résidentiel des ménages échirollois (20 à 30 % des logements livrés).

**> Les allocataires de l'aide au logement CAF**

4 855 ménages sont allocataires d'une aide au logement en 2015, en majeure partie dans le parc social (71 % des bénéficiaires), mais également dans le parc locatif privé (17 %). Avec une population couverte de 12 000 personnes, un tiers de la population échirolloise bénéficie d'une aide au logement.



STATUT D'OCCUPATION DU LOGEMENT PAR SECTEUR / INSEE 2013 - DONNÉES DÉCLARATIVES



## ●●● SANTÉ ET HANDICAP

### > Un nombre important de bénéficiaires de la CMU/C

4 690 personnes sont couvertes par la Couverture maladie universelle complémentaire en 2015, dont 2 142 personnes de moins de 20 ans.

### > Une sur-représentation de certaines pathologies

La commune est caractérisée par un niveau de pathologies supérieur à la moyenne de la région Rhône-Alpes.

17,7 % des affilié-es échirollois-es ont au moins **une affection longue durée** (ALD), alors que ce taux est de 15,8 % dans l'agglomération. Les Échirollois sont plus concernés que les Échirolloises puisque 19 % des hommes ont au moins une ALD contre 16,6 % des femmes. **Le diabète** est sur-représenté (54 ‰) par rapport à la moyenne de l'agglomération (43 ‰).

Dans le champ de la **prévention**, la réalité est contrastée : le recours à la mammographie (prévention du cancer) est supérieur à la moyenne, tout comme le recours au vaccin contre la grippe chez les plus de 65 ans. En revanche, la sollicitation de la prévention bucco-dentaire chez les enfants (« M'T dents ») est bien inférieure à la moyenne.



L'Échirolloise, course en faveur de la lutte contre le cancer du sein

### > Les personnes en situation de handicap très présentes

En 2015, 702 personnes bénéficient de l'Allocation aux adultes handicapés (AAH) sur la commune, ce qui représente 1 140 personnes couvertes. 66 % des allocataires vivent seul-es : 7 points de moins que la moyenne du département.

En 2015, les allocataires de l'AAH constituent 4 % de la population des 20-59 ans : c'est un des taux les plus élevés du département (moyenne : 2,3 %). Ceci est à mettre en relation avec une politique volontariste de logement adapté et d'accessibilité sur la commune. 180 enfants sont allocataires de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) en 2015.



Sophrologie au LFPA





partie 2

# Carte d'identité

## des territoires échirollois

# CARTE D'IDENTITÉ DES TERRITOIRES ÉCHIROLLOIS

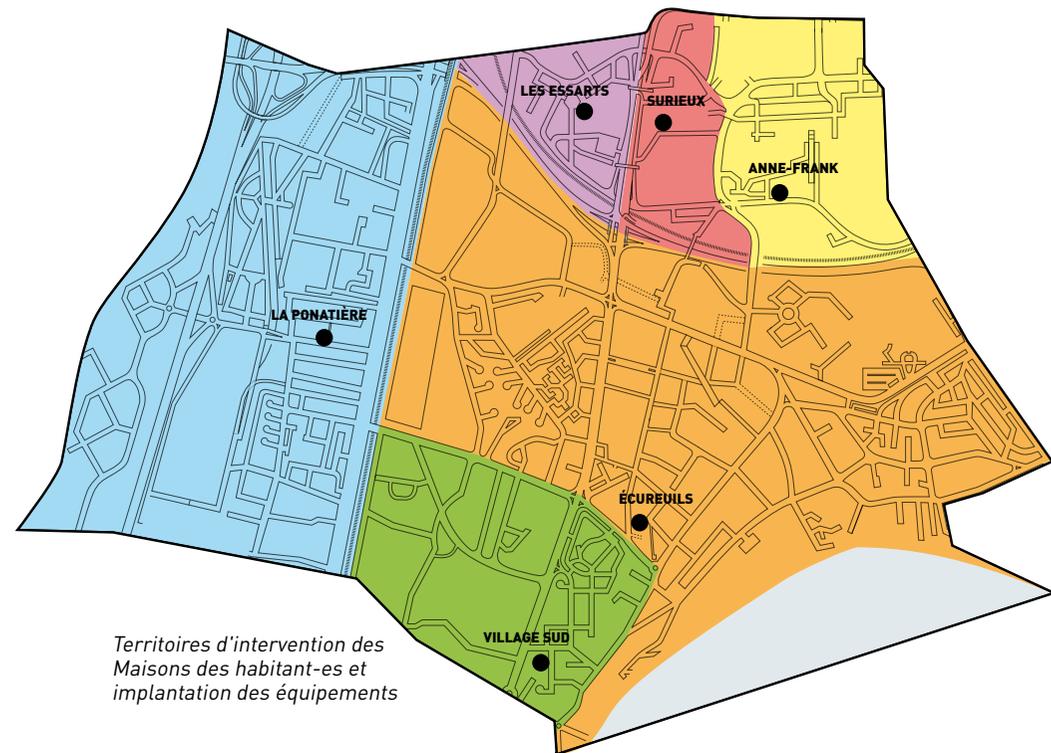


## En septembre 2017, les six centres sociaux vont devenir des Maisons des habitant-es

Ce chantier de transformation répond à plusieurs objectifs :

- mieux adapter l'intervention des services de la Ville et du CCAS aux besoins des habitant-es et aux problématiques de territoire ;
- gagner en transversalité entre les services et les champs d'action afin de déployer une action plus globale, donc plus efficace, s'adressant à tous-tes les Échirollois-es ;
- offrir aux habitant-es une porte d'entrée pour favoriser la lisibilité de l'action de la Ville et de son CCAS sur les territoires et faciliter l'accès aux droits.

Ainsi il a semblé pertinent de donner quelques éléments de connaissance et d'analyse des territoires, issus des données statistiques mais également des enjeux identifiés par les professionnel-les des centres sociaux.



*Territoires d'intervention des Maisons des habitant-es et implantation des équipements*



**TERRITOIRE ESSARTS**



**TERRITOIRE SURIEUX**



**TERRITOIRE GRANGES**



**TERRITOIRE CENTRE**



**TERRITOIRE VILLAGE SUD**



**TERRITOIRE OUEST**

# ESSARTS

## POPULATION TOTALE (2013)

- 4 300 HABITANT-ES, SOIT 1 530 MÉNAGES
- 12 % DE LA POPULATION DE LA COMMUNE



### > De multiples secteurs

- Convention, Auvergne, Maine, Rance-Armor, Ouessant, Limousin, Vivarais, Saintonge.
- Quelques commerces place de la Convention, un marché hebdomadaire sur le parvis de la Butte.
- Un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV) en transformation avec le Programme national de rénovation urbaine.

### > Un parc de logement social important

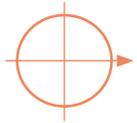
1 000 ménages locataires du parc social, 440 ménages propriétaires, 70 ménages locataires du parc privé.

### > Une population jeune et familiale

- 27 % de la population a moins de 14 ans (1 200 personnes) : 6 points de plus que la moyenne échirolloise.
- Près de la moitié des habitant-es a moins de 30 ans.
- 21 % de la population a plus de 60 ans (900 personnes) : 3 points de moins que la moyenne échirolloise.
- 52 % des ménages ont des enfants (790 ménages) : 12 points de plus que la moyenne échirolloise.
- À l'inverse, le secteur des Essarts compte la plus faible part de personnes isolées (22 % des ménages), soit 13 points de moins que la moyenne échirolloise.

### > Des catégories socio-professionnelles modestes

- 1 550 actif-ves, dont 69 % se déclarent occupé-es\* (83 % à Échirolles).
- 5 % des actif-ves de 15-64 ans sont des cadres et professions intellectuelles supérieures (13 % à Échirolles, 24 % dans l'agglomération).
- 70 % des actif-ves de 15-64 ans sont des ouvrier-ères et employé-es (58 % à Échirolles, 44 % dans l'agglomération).



## UN TERRITOIRE PROCHAINEMENT TRANSFORMÉ AVEC LE PNRU QUI VISE À AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE DES HABITANT-ES



### > Une précarité marquée

- 418 ménages allocataires du RSA en décembre 2015.
- 31,6 % de la population de moins de 65 ans, couverte par le RSA.
- 29 % des actif-ves vivant à Essarts-Surieux inscrit-es à Pôle Emploi (cat A, B, C).
- Un chômage réel sous-estimé.

En 2015, 83 % des enfants de moins de 15 ans couverts par la CAF vivent dans un ménage sous le seuil de bas revenus, soit 990 enfants (52 % à Échirolles, 33 % dans l'agglomération). En 2010, ce taux était de 70 %.

*NB. Le périmètre utilisé correspond aux périmètres de l'INSEE : Essarts Nord et Essarts Sud. Le secteur Essarts Sud comprend les immeubles de la copropriété du Haut Bourg (160 logements environ). La prise en compte de cette copropriété vient atténuer les indicateurs liés au seul territoire Essarts.*

### > Les enjeux du territoire Essarts

#### • La précarité socio-économique augmente : l'accès aux droits est un enjeu important

- Une dégradation des conditions de vie des habitant-es.
- Une arrivée de nouveaux ménages particulièrement précaires ; les ménages qui en ont la possibilité quittent le quartier.
- Des démarches d'accès aux droits qui se complexifient et des habitant-es en difficulté pour accéder à leurs droits.
- Malgré un niveau de loyers parmi les plus bas de l'agglomération, les ménages les plus pauvres ont du mal à se loger dignement (personnes hébergées, surpopulation, décohabitation des enfants problématique).

#### • Des enjeux autour de l'accès à l'emploi, pour les jeunes notamment

- Un fort chômage sur le territoire qui touche tout particulièrement les jeunes et les seniors.
- Une population globalement moins qualifiée et plus discriminée.

#### • La vie sociale complexifiée suite à des événements difficiles en 2016

- Les espaces publics, habituellement utilisés par les familles et les enfants, moins investis.

- Une inquiétude croissante des habitant-es concernant leur sécurité, les incivilités...
- Un sentiment de relégation sociale ne favorisant pas la solidarité entre les habitant-es.

#### • La réussite scolaire des enfants : une inquiétude majeure des parents

- Un nombre croissant d'adolescent-es dans l'espace public aux heures de classe.
- Une méconnaissance du système éducatif et de l'orientation scolaire d'une partie des familles.
- Une volonté des parents de recourir à l'enseignement privé au détriment des établissements scolaires de secteur.
- Des parents qui se sentent parfois « dépassés » par rapport aux adolescent-es et aux jeunes .

#### • La participation des habitant-es à la vie du quartier et au projet de rénovation urbaine

- Un enjeu : associer les habitant-es au projet de rénovation urbaine et répondre à leurs attentes en terme d'amélioration des conditions et du cadre de vie.
- Depuis peu, un moindre investissement des habitant-es dans les dynamiques de quartier.

# SURIEUX

## POPULATION TOTALE (2013)

- 2 600 HABITANT-ES, SOIT 990 MÉNAGES
- 7 % DE LA POPULATION DE LA COMMUNE



### > 3 sous-secteurs identifiés

- Gâtinais (logements sociaux SDH), Beaumarchais (logements sociaux OPAC, copropriétés privées), Berry (logements sociaux OPAC).
- La place Beaumarchais rassemble les commerces et services de proximité du secteur.

### > Une majorité de logements sociaux et 30 % de logements privés

- 670 ménages locataires du parc social, 260 ménages propriétaires occupants, 40 ménages locataires du parc privé.
- Plusieurs résidences sociales : ADOMA, Relais Ozanam, La Relève.
- Un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

### > Une population âgée particulièrement présente

- 29 % de la population a plus de 60 ans (760 personnes) : 5 points de plus que la moyenne échirolloise.

- 20 % a moins de 14 ans (500 enfants), ce qui correspond à la moyenne de la commune.
- 41 % de ménages sont composés de personnes seules (400 personnes) : le plus fort taux de la commune, 6 points au-dessus de la moyenne échirolloise.
- 38 % des ménages ont des enfants (260 couples avec enfants, 100 familles monoparentales).

### > Des catégories socio-professionnelles modestes

- 1 000 actif-ves dont 72 % se déclarent occupé-es (83 % à Échirolles).
- 4 % des actif-ves de 15- 64 ans sont des cadres et professions intellectuelle supérieures. (13 % à Échirolles, 24 % dans l'agglomération).
- 73 % es actif-ves sont des ouvriers-ères ou des employé-es (58 % à Échirolles).



## UNE NÉCESSAIRE VIGILANCE SUR LES CONDITIONS DE VIE D'UNE POPULATION VIEILLISSANTE

### > Une précarité importante sur le secteur

- 302 ménages allocataires du RSA en décembre 2015 dont une majorité de personnes isolées.
- 1 personne de moins de 65 ans sur 3, couverte par le RSA : taux le plus élevé de la commune.
- 29 % des actif-ves vivant à Essarts-Surieux inscrit-es à Pôle Emploi (cat A, B, C).
- Un chômage réel sous-estimé.

En 2015, 81 % des enfants de moins de 15 ans couverts par la CAF vivaient dans un ménage sous le seuil de bas revenus (52 % à Échirolles, 33 % dans l'agglomération), ce qui représente 600 enfants. En 2010, ce taux était de 66 %.

*NB. Dans la mesure où les données reposent sur un territoire restreint (2 600 habitant-es) et sur une enquête par échantillonnage, les données INSEE sont à prendre, plus que sur les autres territoires, comme des tendances.*



Accueil des nouveaux arrivants à Surieux



### > Les enjeux du territoire Surieux

#### • Un vieillissement de la population à anticiper

– Une forte demande dans le champ de l'accès aux droits, notamment pour les personnes âgées et les habitant-es des résidences sociales (migrant-es âgée-es, notamment).

#### • Une paupérisation de la population

- Des difficultés cumulées : précarité socio-économique, isolement social, sentiment de disqualification sociale.
- Des problématiques d'insertion socio-professionnelle des jeunes et des seniors, particulièrement vulnérables.

#### • L'éducation, une préoccupation parentale forte

- Des parents soucieux de la réussite et l'orientation professionnelle de leurs adolescent-es (des questions autour des stages en entreprise notamment).
- Une préoccupation pour les enfants seuls dans l'espace public.

#### • Une vie de quartier à développer, un cadre de vie à améliorer

- Des commerces et des services de proximité en réduction, suscitant un sentiment de délaissement chez les habitant-es.
- Des bénévoles associatifs moins nombreux, des associations à accompagner.
- Un enjeu : associer les habitant-es au projet de rénovation urbaine et répondre à leurs attentes en terme d'amélioration des conditions et du cadre de vie.
- Des problématiques d'occupation d'espaces publics par les jeunes avec des répercussions sur la vie de quartier.

# GRANGES

## POPULATION TOTALE (2013)

- 3 900 HABITANT-ES, SOIT 1 600 MÉNAGES
- 10,8 % DE LA POPULATION DE LA COMMUNE



### > Un parc de logement mixte

- 760 ménages propriétaires occupants, 590 ménages locataires du parc public, 230 ménages locataires du parc privé.
- Pas de constructions nouvelles depuis que la construction du quartier a été achevée, mais un grand projet en cours (Artelia).

### > Une structure familiale proche de celle de la commune

- 40 % de ménages avec enfant(s), 34 % de personnes vivant seules.
- Une structure des âges proche de celle de la commune.

### > Des catégories socio-professionnelles plus élevées que la moyenne échirolloise

- Les Granges comptent 15 % de cadres et professions intellectuelles supérieures (14 % à Échirolles), 29 % de professions intermédiaires (25 % à Échirolles). Les ouvrier-ères et employé-es sont moins nombreux-ses (53 %) que la moyenne échirolloise (57 %).
- Un niveau de diplôme plus élevé : 30 % des plus de 15 ans ont suivi des études supérieures (25 % à Échirolles).



## UN PARC DE LOGEMENT MIXTE, UNE DYNAMIQUE ASSOCIATIVE MARQUÉE

### > Un niveau de vie qui correspond à celui de la classe moyenne

La population des Granges est moins couverte par le RSA (13,3 % des moins de 65 ans) que la moyenne de la commune (16,5 %).

### > Les enjeux du territoire des Granges

- Des travailleurs sociaux qui pointent la précarisation d'une partie des familles et l'arrivée de nouveaux ménages plus modestes que la population en place.
- Une préoccupation des habitant-es et des associations sur le maintien d'un cadre de vie de qualité dans un secteur dont le bâti est vieillissant malgré des atouts (le parc Maurice Thorez, le stade sportif..).
- Une demande des habitant-es de valoriser le quartier et de faire vivre des dynamiques collectives, notamment à partir des thématiques environnementales, culturelles et liées à l'économie sociale et solidaire.



Atelier autoréparation vélos



# CENTRE

## POPULATION TOTALE (2013)

- 13 800 HABITANT-ES, SOIT 6 200 MÉNAGES
- 38,7 % DE LA POPULATION DE LA COMMUNE

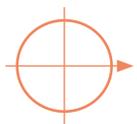


### > Un grand quartier composé de sous-secteurs

- Centre, Petits Prés, Vieux Village-Frange Verte, Commanderie, Victor-Hugo.
- Une forte évolution du nombre d'habitant-es depuis la fin des années 1990, liée à la livraison des logements.
- Une mixité de logement : 60 % des ménages sont propriétaires occupants, 20 % sont locataires du parc privé, 18 % du parc social.
- En 2015, la demande de la Ville de classer le secteur des Petits Prés en quartier de veille active n'a pas été retenue.

### > Une population globalement familiale

- 1 660 couples avec enfants, 650 ménages monoparentaux, 1 500 couples sans enfant, 2 200 personnes vivant seules.
- Un secteur où les 30-59 ans sont légèrement sur-représentés (41 %) par rapport à la commune (38 %).
- 19 % de moins de 14 ans (2 700 enfants).



## UN GRAND QUARTIER AUX RÉALITÉS MULTIPLES, UNE VIE SOCIALE PAR SECTEURS

### > Un secteur plus favorisé que la moyenne de la commune

- Le plus faible taux de population non diplômée de la commune (27 %), soit 10 points de moins que la moyenne échirolloise.
- Le taux le plus élevé de population diplômée de l'enseignement supérieur (33 %) : 8 points de plus que la moyenne de la commune.
- Le taux de couverture par le RSA est le plus faible de la commune (9 % des habitant-es de moins de 65 ans), soit presque 8 points de moins que la moyenne de la commune.

### > Mais de nombreuses situations de fragilité et de précarité

- 22 % des allocataires du RSA résident au Centre (445 allocataires en 2015, soit 990 personnes couvertes).
- 800 enfants de moins de quinze ans vivent dans des ménages à bas revenus.
- 30 % des ménages allocataires CAF sont des allocataires à bas revenus (40 % à Échirolles).



### > Les enjeux du territoire Centre

#### • Une dégradation socio-économique qui affecte aussi les ménages du Centre

- Un niveau de loyer plus élevé que la moyenne de la commune, source de difficultés financières pour une partie des ménages.
- Les habitant-es du secteur Petits Prés connaissent des difficultés sociales et se considèrent comme isolé-es.

#### • Un enjeu de renforcement du maillage inter-quartiers et de rencontre entre les différentes catégories sociales

- Une demande des habitant-es de développer



la vie sociale, d'investir les espaces publics et de préserver le cadre de vie.

- Des projets intergénérationnels à développer, du fait de la présence de nombreuses familles et de personnes âgées isolées.

#### • Une demande d'accompagnement des parents sur le territoire, notamment des ménages monoparentaux, confrontés à des difficultés multiples

Des questionnements des parents concernant l'éducation des enfants : valeurs, nouvelles technologies, relations à l'école...

# VILLAGE SUD

## POPULATION TOTALE (2013)

- 2 000 HABITANT-ES, SOIT 900 MÉNAGES
- 5,5 % DE LA POPULATION DE LA COMMUNE



### > Un parc de logements qui a évolué avec la rénovation urbaine

- Démolition de plus de 200 logements sociaux, reconstruction de logements sociaux neufs, de logements en accession sociale à la propriété, réhabilitation des logements sociaux existants.
- Un quartier prioritaire de la politique de la ville.

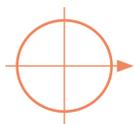
### > Une population familiale et plutôt jeune

- 26 % de couples avec enfants, 20 % de ménages monoparentaux.
- Des couples sans enfant plutôt sous-représentés (16 %), 1/3 de personnes vivant seules.
- 23 % des habitant-es ont moins de 14 ans (21 % à Échirolles).

### > Un territoire où la précarité est marquée

- Des PCS modestes : 77 % de la population active se déclare ouvrier-ère ou employé-e (57 % à Échirolles).
- 12 % des 15 ans et plus a un diplôme de l'enseignement supérieur (25 % à Échirolles).
- 200 ménages allocataires du RSA.
- 25,7 % de la population de moins de 65 ans est couverte par le RSA (16,5 % à Échirolles).
- 260 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi (cat A, B, C).
- 71 % des enfants de moins de 15 ans couverts par la CAF dans un ménage à bas revenus.

*NB. Les informations ci-dessus correspondent au périmètre Village Sud utilisé par l'INSEE. Le secteur d'intervention du centre social, le Village Sud, ne peut ainsi pas être observé en tant que tel. Dans la mesure où les données reposent sur un territoire restreint (2 000 habitant-es) et sur une enquête par échantillonnage, les données INSEE sont à prendre, plus que sur les autres territoires, comme des tendances.*



## APRÈS L'AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE LIÉE À LA RÉNOVATION URBAINE, UNE DYNAMIQUE À POURSUIVRE POUR LE QUOTIDIEN DES HABITANT-ES



### > Les enjeux du territoire Village Sud

#### • Une précarisation de la population

- Une intervention de proximité dans le champ de l'accès aux droits à maintenir pour l'ensemble de la population.
- Le nouvel équipement mutualisé : une opportunité pour un service qui s'adresse à tous-tes (familles, jeunes, personnes âgées..).
- Un besoin d'accompagnement des jeunes dans leur insertion socio-professionnelle.

#### • Un cadre de vie transformé avec la rénovation urbaine

- Des habitant-es impliqué-es dans la dynamique de rénovation urbaine sur le renforcement des équipements publics, des espaces extérieurs (sport, aires de jeux, espaces verts..), des commerces.
- Un enjeu d'appropriation des espaces publics et des équipements, notamment par les nouveaux habitant-es du parc public ou privé.

#### • La participation des habitant-es et la vie sociale locale

- Favoriser et développer les différentes formes d'implication locale, notamment sur les thématiques famille / enfance / jeunesse et cadre de vie.
- Maintenir des temps forts de la vie de quartier .

#### • Des actions en direction des familles pour accompagner les parents

- Des parents s'inquiétant de la réussite de leurs enfants, en questionnement dans leur rapport avec leurs adolescent-es.
- Des préoccupations et difficultés éducatives accrues dans les familles monoparentales.



# OUEST

## POPULATION TOTALE (2013)

- 9 200 HABITANT-ES, SOIT 4 100 MÉNAGES
- 25,7 % DE LA POPULATION DE LA COMMUNE



### > Un grand quartier aux spécificités marquées, un parc de logements mixtes

- La Luire (logements sociaux SDH des années 60), la Viscose (ancienne cité ouvrière, logements sociaux OPAC, faible desserte en transports en commun), Navis (plus de 200 logements en construction), Jean-Jaurès, Rondeau, Ponatière (copropriétés et secteurs pavillonnaires), Berges du Drac (zone mixte d'habitat).
- Un quartier prioritaire de la politique de la ville : Luire-Viscose.
- Le cours Jean-Jaurès, axe structurant pourvu en commerces ; Comboire, une zone commerciale à rayonnement d'agglomération.

### > Une population vieillissante, des familles un peu moins présentes sauf à Luire-Viscose

- 25 % de la population du secteur Ouest a plus de 60 ans (2 300 personnes, dont 1 000 de plus de 75 ans), soit 2 points de plus que la moyenne échirolloise.
- 37 % des ménages composés d'une personne seule (35 % à Échirrolles).
- 36 % de ménages avec enfants, 4 points de moins que la moyenne de la commune.
- 1 900 enfants de moins de 14 ans, 1 600 personnes de 15-29 ans.



## UN GRAND QUARTIER HÉTÉROGÈNE AVEC DES IDENTITÉS FORTES

### > Des catégories socio-professionnelles modestes, une précarité plus marquée sur Luire-Viscose

- 62 % des actif-ves sont des ouvrier-ères et des employé-es (5 points de plus que la moyenne échirolloise), 9 % sont des cadres (5 points de moins que la moyenne échirolloise).
- 390 demandeurs d'emploi sont inscrits à Pôle emploi (cat A,B,C) en 2015.
- Le taux de couverture par le RSA (13,6 %) est inférieur à la moyenne de la commune, mais il est de 23,6 % à Luire-Viscose.
- 70 % des allocataires du RSA du secteur Ouest résident à la Luire ou à la Viscose.
- De plus en plus de propriétaires occupants en difficulté financière, notamment des retraité-es.

### > Les enjeux du territoire Ouest

#### • Développer la vie sociale à l'échelle du territoire

- Un tissu associatif qui se renforce, des équipements publics nombreux : un enjeu de fédérer les initiatives pour développer la vie sociale et leur donner plus de visibilité.

- Étendre les actions intergénérationnelles et la place des âgé-es dans la cité.
- De nouvelles constructions à venir (Navis notamment) avec des ménages à intégrer dans la vie de quartier.

#### • L'accès aux droits sur un territoire où les indicateurs de précarité sont élevés

- Avec des indicateurs de précarité en augmentation, une inquiétude concernant l'accès et le maintien des droits.
- Un isolement social d'une partie de la population, notamment des plus âgé-es.

#### • Le lien famille-école-quartier

- Des parents préoccupés par la réussite de leurs enfants et par des questions éducatives.
- Du fait de la présence de plusieurs établissements scolaires, des liens famille-école-quartier à développer.

#### • L'amélioration du cadre de vie

- Un souci majeur des habitant-es : maîtrise des charges, amélioration des espaces collectifs des immeubles et des espaces extérieurs.
- Des problématiques de tranquillité publique sur certains secteurs, principalement à la Luire.







partie 3

## **Focus**

Les conséquences de la dématérialisation des démarches sur l'accès aux droits pour les Échirollois-es

# DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES ET ACCÈS AUX DROITS



**Le développement de l'e-administration a connu une accélération très rapide ces dernières années.**

Alors que jusqu'à présent on pouvait faire ses démarches au choix : en ligne, par courrier ou à un guichet, certaines prestations ne peuvent désormais s'effectuer que de manière dématérialisée : prime d'activité, déclaration trimestrielle de ressources liée au RSA, déclaration d'impôt au-delà d'un seuil... **Le « tout numérique » s'accélère, omniprésent dans les démarches quotidiennes** : accès à l'emploi, aux prestations sociales, aux soins, etc.

La dématérialisation des démarches administratives est présentée comme une opportunité, une solution facilitatrice et accélératrice d'insertion. Si c'est le cas pour la majeure partie de la population, comment les publics les plus précaires s'en sortent-ils ? Une enquête de l'Agence du numérique<sup>1</sup> en 2016 indique que 39 % des personnes interrogées sont « très inquiètes » ou « assez inquiètes » face aux démarches administratives en ligne. **Dans quelle mesure cela génère-t-il des problématiques d'accès aux droits, des ruptures, du non-recours ? Comment ne pas pénaliser les publics les plus précaires, qui vivent ainsi une « double peine » ?**

<sup>1</sup> – Voir bibliographie, page 49.



### ●●● LA DÉMARCHE

L'analyse thématique ne vise pas à être exhaustive : il s'agit plutôt d'un coup de projecteur sur une problématique, d'une mise en lumière des enjeux et questionnements principaux liés au territoire d'Échirolles.

25 personnes ont été rencontrées (habitant-es, professionnel-les, bénévoles) lors d'entretiens individuels ou collectifs : service social personnes âgées et service social polyvalent du CCAS, centre social des Essarts, centre social des Écureuils, Maison des habitant-es Village Sud, bibliothèque municipale Pablo-Neruda, bénévole animateur d'un atelier d'initiation à l'informatique pour les retraité-es au centre social Surieux.

### ●●● LA FRACTURE NUMÉRIQUE : DÉFINITION ET ENJEUX

**La fracture numérique désigne les inégalités dans l'accès et l'usage des technologies de l'information et de la communication (téléphone portable, ordinateur, Internet).**

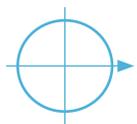
La notion de fracture numérique est calquée sur celle de fracture sociale. à l'opposé, on peut parler d'inclusion numérique<sup>2</sup>.

2 – Voir définition, page 46.



Accueil des nouveaux-elles arrivant-es

**Pour les publics en situation de précarité sociale et numérique, le risque encouru est de renforcer la précarité avec une exclusion supplémentaire, du fait d'un risque de non-recours et de rupture de droits. Il s'agit donc d'un enjeu d'égalité.**



## L'ACCÈS ET LA MAÎTRISE DES OUTILS NUMÉRIQUES : DES DIFFICULTÉS MAJEURES POUR LES POPULATIONS LES PLUS FRAGILES

### > Quelques éléments chiffrés

Dans son Plan stratégique d'inclusion numérique<sup>3</sup> (2015), Emmaüs Connect a réalisé une étude croisant des indicateurs de précarité numérique et de précarité sociale, en se basant sur des indicateurs collectés par le CREDOC<sup>4</sup>, et sur des données socio-démographiques de 17 communes de l'agglomération grenobloise (INSEE).

#### → LES INDICATEURS CREDOC

- Personnes ne possédant pas de connexion internet à domicile : 21 à 25 % des plus de 12 ans.
  - Personnes ne se connectant jamais à Internet : 20 à 22 % des plus de 12 ans.
- Soit 5 000 à 6 000 personnes en situation de précarité numérique à Échirolles.

3 – Voir bibliographie, page 49.

4 – Idem

#### → LES INDICATEURS INSEE

- Taux de chômage
- Minima sociaux
- Niveau de diplôme
- Revenu médian

En croisant les indicateurs, il apparaît qu'Échirolles est l'une des quatre communes de l'agglomération ayant le plus fort niveau de population en situation de précarité sociale et numérique.

« **Ceux qui ne maîtrisent pas le numérique sont "des nouveaux analphabètes".** »

CENTRE SOCIAL DES ÉCUREUILS

### > Une problématique d'accès aux équipements et à la connexion

Si la population est largement équipée en téléphonie, la présence d'un ordinateur et d'un accès internet à domicile est moins fréquente chez les population les plus modestes, étant donné le coût des équipements. Le scanner et l'imprimante sont encore moins présents au domicile, car ils sont chers à l'achat et en consommables (cartouches d'encre).

« **On ne voit que rarement un ordinateur au domicile des personnes âgées que l'on accompagne.** »

SERVICE SOCIAL PERSONNES ÂGÉES DU CCAS

Les solutions d'achat de matériel reconditionné à des coûts réduits sont peu nombreuses (2 lieux seulement dans l'agglomération grenobloise) et peu connues.

L'accès à Internet est une difficulté du fait du coût de l'abonnement. Des offres à moindre coût existent, mais il n'est pas toujours simple de s'y retrouver dans la multiplicité des offres commerciales.

Se pose également la question du dépannage et de la réparation : si les équipements présentent une difficulté, les personnes n'ont pas toujours les ressources pour remettre en état de marche leur équipement.

« **On voit des personnes qui ont du matériel à leur domicile, mais qui n'ont ni les moyens ni les réseaux pour se faire dépanner, alors elles sollicitent le centre social.** »

CENTRE SOCIAL DES ESSARTS

### > Des profils diversifiés

Une partie de la population n'a pas ou peu d'usage des démarches dématérialisées. Les profils sont très divers :

- des personnes en situation de précarité sociale ou financière ;
- des personnes âgées ;
- des personnes ne maîtrisant pas bien la langue française, des personnes illettrées ou analphabètes ;
- des jeunes possédant les outils, mais ne maîtrisant pas toujours les usages ;
- des personnes ayant des pathologies ou handicaps mentaux ;
- des personnes sans logement ou sans hébergement stable.

Certains publics ne peuvent ni ne veulent apprendre à maîtriser les outils informatiques car les obstacles leur semblent trop nombreux.

« Pour certaines personnes âgées il est déjà difficile de faire fonctionner la téléalarme, alors impossible de penser qu'elles puissent utiliser un ordinateur... Et c'est encore plus difficile quand il y a des problèmes cognitifs. »

SERVICE SOCIAL GÉRONTOLOGIE DU CCAS

### > Des usages variés

Même parmi les personnes équipées à leur domicile et utilisant régulièrement Internet, il peut y avoir des difficultés d'usage lors de l'utilisation des moyens dématérialisés.

L'étude sur des jeunes rencontrés, notamment à la Mission locale Sud Isère<sup>5</sup>, montre que les compétences ne sont pas transférées d'un domaine à l'autre : Les jeunes utilisent beaucoup Internet (jeux vidéo, réseaux sociaux..) mais n'ont pas toujours d'adresse mail, ne sont pas en capacité d'utiliser Internet pour une recherche d'emploi, des démarches administratives, etc.

« On voit des mères de famille qui naviguent sur le web pour des usages spécifiques, par exemple sur les sites de recettes de cuisine, les sites de petites annonces, de vidéos en ligne... mais se trouvent en difficulté pour les démarches administratives dématérialisées. »

CENTRE SOCIAL DES ESSARTS

<sup>5</sup> - Yves-Marie Davenel, « Les pratiques numériques des jeunes en insertion socio-professionnelle », Les études de Connexions solidaires, mai 2015.

### > Une appréciation sous-estimée de la valeur des démarches dématérialisées

« Pour certain-es habitant-es, un mail ou un SMS semblent moins importants qu'un courrier postal, ils "minimisent" leur valeur. Ils -elles n'ont pas compris que c'est pareil. »

CENTRE SOCIAL DES ESSARTS

Pour faire des démarches en ligne, il faut avoir une adresse mail et la consulter régulièrement, conserver ses mots de passe et codes d'accès... Lorsqu'une adresse mail change, qu'un mode de passe est perdu, il peut y avoir des ruptures dans la continuité des démarches.

« Une adresse mail, c'est comme une boîte aux lettres et perdre le mot de passe, c'est comme perdre les clés de la boîte aux lettres ! »

CENTRE SOCIAL DES ESSARTS

### > Une anxiété liée aux démarches dématérialisées

L'usage d'Internet peut être source d'inquiétude : crainte de se tromper, d'être victime d'une fraude, gêne de ne pas avoir de trace papier de sa déclaration, sentiment de perdre la maîtrise.

« **Sur Internet, tout semble irréversible. C'est stressant pour les gens, ils ont peur de se tromper.** »

SERVICE SOCIAL POLYVALENT DU CCAS

Cette anxiété amène les personnes à solliciter leur entourage ou les professionnel·les de proximité, parfois seulement pour se rassurer sur les éléments déclarés, parfois pour faire à leur place.

« **Je rassure les personnes qui craignent de "faire des bêtises".** »

BÉNÉVOLE, ANIMATEUR D'UN ATELIER D'INITIATION À L'INFORMATIQUE POUR LES RETRAITÉ·ES AU CENTRE SOCIAL SURIEUX

Les difficultés rencontrées peuvent décourager les personnes et les amener à renoncer à accéder à leurs droits.

### > De plus en plus de démarches s'effectuent exclusivement en ligne

Pour encore beaucoup de démarches, l'utilisateur peut choisir entre remplir un dossier papier ou faire les démarches en ligne ou par téléphone. Mais la tendance est à la généralisation des démarches dématérialisées.

Quelques exemples :

– La déclaration trimestrielle de ressources pour le versement du RSA. Il n'y a désormais plus de relance par courrier avec le formulaire à remplir.

– La prime d'activité qui a remplacé le RSA activité et la prime pour l'emploi.

– En 2017, seuls les ménages ayant déclaré plus de 28 000 € en 2015 étaient tenus de déclarer leurs revenus en ligne. À partir de 2019, tous les ménages devront renseigner en ligne leur déclaration de revenus.

Le non-rappel des échéances par courrier postal entraîne des ruptures de droits puisque les bénéficiaires doivent garder en mémoire le moment de leur dernière déclaration. Le service social polyvalent constate, entre autres, des ruptures de prestations RSA de plus en plus nombreuses.

Dans le même sens, tous les allocataires de l'APA ont reçu un code de gestion du dossier. Lorsque le code est activé, les bénéficiaires

ne reçoivent plus de courrier postal. Si les personnes ne consultent pas leur espace numérique APA ou leur mail, elles ne sont pas alertées de l'actualité de leur dossier.

### > Les accueils physiques se raréfient

Parallèlement à cette évolution, les accueils physiques et les permanences de proximité des différents organismes ont tendance à se restreindre. Pour les publics les plus fragiles, la possibilité d'obtenir une réponse, un document de la part d'un-e professionnel·le de l'institution concernée facilite l'accès à l'information adaptée, et donc au droit.

« **Avant, les gens se rendaient au guichet d'une administration pour avoir une réponse. Ils pouvaient voir une personne, c'était rassurant. Aujourd'hui, il y a de moins en moins de lieux d'accueil physique des usagers et ça crée un stress.** »

« **Une dame que j'accompagne s'était déplacée à l'accueil d'un organisme. Sur place, on lui a dit d'aller voir le site internet. Elle est repartie sans sa réponse ; elle était dépitée.** »

SERVICE SOCIAL POLYVALENT DU CCAS

### > Une difficulté à faire valoir ses droits dans les situations complexes

Les démarches en ligne peuvent faciliter l'accès aux droits pour les dossiers simples (délai de traitement, sécurisation des données..). Pour les dossiers complexes, les démarches en ligne ne sont pas toujours possibles, engendrent des erreurs, voire accroissent les difficultés d'accès aux droits du fait de la difficulté à obtenir une réponse individualisée.

« Pour la Sécurité sociale, je fais tout sur Internet avec Ameli. Mais j'ai quand même eu besoin d'aller à l'accueil pour régler ma situation concernant des indemnités journalières. On dirait qu'il y a de moins en moins de personnes dans les accueils des administrations, ça a été compliqué de résoudre mon problème. »

S., 40 ANS, HABITANTE

### > Une dépendance accrue aux travailleurs sociaux et aux services de proximité

L'aide des proches (famille, amis) est souvent un appui déterminant. Mais il arrive aussi que les « aidant-es numériques » ne soient pas en capacité de faire les démarches. Et les personnes isolées socialement n'ont personne à solliciter.



Ces difficultés ont pour conséquence une perte d'autonomie : les personnes dépendent de leur entourage, des services sociaux, des services de proximité pour faire les démarches à leur place...

« La dématérialisation rend plus autonomes les personnes à l'aise avec le numérique et ayant des dossiers simples. Mais elle ne modifie pas les rapports des allocataires les plus dépendants avec leur CAF et peut même faire régresser l'autonomie des allocataires. »

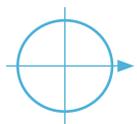
SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE SUR LES PRATIQUES, LES USAGES ET LES NON-USAGES DU NUMÉRIQUE PAR LES ALLOCATAIRES DES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES, CNAF, NOVEMBRE 2016

### > Les conséquences pour les publics les plus éloignés des accès et des usages

- Une augmentation des situations de non-recours, nonaccès aux droits.
- Une « double peine » : La dématérialisation accentue encore l'exclusion des populations déjà fragiles.

« La dématérialisation, c'est à double tranchant : c'est plus facile de faire les choses depuis la maison, mais c'est aussi plus excluante pour les personnes qui ne savent pas se débrouiller. »

S., 40 ANS, HABITANTE



## DES PROFESSIONNEL-LES ÉGALEMENT IMPACTÉ-ES PAR LA DÉMATÉRIALISATION DES DÉMARCHES

Au quotidien, Internet permet un grand nombre de démarches, donne accès à de nouveaux services... facilitant ainsi l'accompagnement réalisé par les professionnel-les de l'intervention sociale.

Cependant, la montée en charge des démarches dématérialisées pose également de nombreuses questions. Les professionnel-les craignent l'évolution numérique tant du point de vue de la perte d'autonomie des usager-ères que de l'évolution de leur métier.

### > Une charge de travail administratif qui ne baisse pas

Les démarches d'ouverture de droits sont particulièrement complexes. Si certain-es usager-ères effectuent leurs démarches de manière autonome, les professionnel-les sont de plus en plus sollicité-es par les usager-ères les plus en difficulté. Ce qui a pour conséquence une augmentation de leur charge de travail administratif.

Lors des entretiens, ces démarches sont particulièrement chronophages, au détriment de la relation avec la personne.

« Parfois, on passe presque plus de temps face à l'ordinateur pour faire une démarche en ligne qu'à échanger avec la personne ! C'est pas ça, accompagner. »

SERVICE SOCIAL POLYVALENT DU CCAS

### > Un impact sur les demandes d'aides facultatives du CCAS

Du fait des difficultés d'accès et des ruptures de droits, les usager-ères sollicitent plus souvent une aide sociale facultative du CCAS pour faire la « jonction », le temps du rétablissement ou de l'ouverture des droits. Ce constat est dû avant tout à la complication de l'accès et du maintien des droits.

### > Un questionnement sur l'accompagnement vers l'autonomie des publics

Le rôle des travailleurs sociaux est d'accompagner vers l'autonomie. Mais comment faire avec les publics qui ne sont pas autonomes et ne pourront jamais l'être du fait des obstacles et réticences diverses ?

Par faute de temps pour former les personnes, et surtout pour sécuriser l'accès aux droits, les professionnel-les sont parfois amené-es à faire « à la place de ». S'ils n'effectuaient pas les démarches, certaines personnes n'accèderaient tout simplement pas à leurs droits. Cette fonction questionne le « cœur de métier » : l'accompagnement vers l'autonomie.

### > Des organismes qui orientent vers les structures de proximité

Les organismes sociaux qui dématérialisent les démarches ne sont pas nécessairement organisés pour accompagner leurs usager-ères dans les démarches, à partir de leurs accueils. Ils renvoient parfois vers les services et structures de proximité.

« On reçoit des personnes qui nous disent : "Je suis allé-e à (...) et là-bas on m'a dit de prendre rendez-vous avec mon assistante sociale pour qu'elle m'aide à faire les démarches". On a l'impression qu'on se décharge sur nous, c'est ubuesque. »

SERVICE SOCIAL POLYVALENT DU CCAS

### > Pour les professionnel·les, de moins en moins d'interfaces avec les organismes

Les professionnel·les constatent avoir de moins en moins d'interlocuteur·trices en direct dans les organismes. Alors qu'ils-elles sont souvent le derniers recours des personnes, ils-elles n'ont parfois pas accès à plus d'informations que les personnes accompagnées. Cela rend plus difficile l'accompagnement et met les professionnel·les en difficulté dans leur relation avec les usager·ères.

« On n'a pas toujours d'interface dans les institutions (ex. CARSAT, Sécurité sociale) donc on n'a pas plus d'informations que les usagers eux-mêmes. Et ça, les usagers ne le comprennent pas. »

SERVICE SOCIAL POLYVALENT DU CCAS

« Les habitant·es pensent que les professionnel·les connaissent tout sur Internet, mais on ne connaît pas tout ! »

CENTRE SOCIAL DES ESSARTS

### > Un accès parfois complexe aux informations nécessaires à l'accompagnement

Avec les documents papier apportés par les personnes lors des entretiens, les professionnel·les pouvaient recueillir les informations nécessaires à l'accompagnement. Avec la dématérialisation, les supports papier se raréfient : il est paradoxalement parfois plus complexe d'avoir accès aux informations.

« Le seul professionnel qui peut avoir accès au dossier d'APA en ligne est un curateur<sup>6</sup>. Dès que la personne a activé son compte, nous ne pouvons plus intervenir avec elle sur sa situation. »

SERVICE SOCIAL GÉRONTOLOGIE DU CCAS

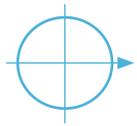
<sup>6</sup> – La curatelle est une mesure de protection juridique pour les personnes âgées fragilisées. Le curateur assiste la personne dans la réalisation de certaines démarches.



Espace numérique de la bibliothèque Pablo-Neruda

### Des questions liées à la déontologie et aux « bonnes pratiques »

Les professionnel·les peuvent être amené·es à avoir accès aux comptes et espaces personnels des usager·ères. Cela questionne sur les limites de leur intervention et sur leur responsabilité juridique. Concernant les bonnes pratiques, les questions sont nombreuses : Faut-il que le-la professionnel·le renseigne son adresse mail professionnelle, ce qui signifie qu'il-elle va recevoir les réponses éventuelles ? Faut-il aider les personnes à créer une adresse mail, sachant cependant que cela entraîne des difficultés de suivi (perte de codes d'accès...) ?



## FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE À ÉCHIROLLES



**Une démarche d'« inclusion numérique » est une dynamique dans laquelle le numérique devient accessible aux personnes en améliorant les conditions d'accès et en permettant l'acquisition de compétences nécessaires pour que les outils puissent devenir des leviers d'insertion sociale et économique.**

Les réflexions sur la dématérialisation sont nombreuses à Échirolles. Des projets se développent au fur et à mesure que la dématérialisation impacte le quotidien des usager-ères.

Voici les principales orientations dont les intervenant-es sociaux locaux se sont emparés. Les actions indiquées ne sont pas exhaustives,

mais visent à donner un aperçu global des différentes modalités d'intervention qui sont développées.

### > Proposer des lieux d'accès aux outils numériques à proximité

L'accès aux outils numériques à proximité est un préalable : ordinateur avec accès internet, possibilité d'imprimer et de scanner. Pour les publics déjà équipés d'ordinateur ou de tablette, les accès WIFI gratuits commencent à se développer.

#### → DES ACTIONS...

- Des accès libres dans différents équipements de proximité de la Ville : hall de l'Hôtel de ville, bibliothèques, Bureau d'informations et d'initiatives jeunesse (BIJ), centre sociaux (futurs Maisons des habitant-es)...
- Des accès libres dans certains organismes du territoire : Pôle emploi, Mission locale Sud Isère.
- Des structures proposant du matériel informatique reconditionné à bas coût, à faire connaître.

### > Permettre un accompagnement dans les démarches au quotidien

Les publics les plus fragiles doivent avoir des lieux-ressources de proximité pour être accompagnés dans les démarches administratives simples.

#### → DES ACTIONS...

- Le site internet de la Ville d'Échirolles, rénové au printemps 2017, permet l'accès à de nombreuses informations dans le champ du social, et développera progressivement de nouvelles fonctionnalités. Les agents des structures de proximité pourront en relayer les contenus.
- L'accueil proposé par les centres sociaux (futurs Maisons des habitant-es) permet d'identifier la demande des personnes, d'orienter si besoin, de réaliser avec/pour elles certaines démarches simples à partir de leur propre poste informatique ou en soutien sur les postes en accès libre.
- La participation des agent-es d'accueil des centres sociaux (futurs MDH) à une formation sur l'accompagnement des usager-ères vers l'autonomie numérique, assurée par Emmaüs Connect, en septembre 2017.

– À Pôle emploi Échirolles, 6 professionnel-les (conseiller-ères emploi et services civiques) présent-es à l'espace d'accueil pour une aide aux démarches dématérialisées liées à l'emploi.

– À la Mission locale Sud Isère, un service civique a été missionné pour l'accompagnement des jeunes de 16 à 25 ans sur le numérique.

### > Former les publics pour développer leur autonomie numérique

Des formations adaptées aux problématiques du public doivent être développées pour soutenir leur insertion socio-professionnelle en prenant en compte les différents niveaux de maîtrise des personnes.

#### → DES ACTIONS...

– Un projet centre social des Essarts / bibliothèque Pablo-Neruda pour former les publics sur les démarches en ligne (précautions, usages, navigation..), au printemps 2017.

– Dans le cadre du Contrat de ville, une action de formation-action à l'automne 2017, assurée par Emmaüs Connect, pour les habitant-es des Essarts et Surieux.

– La Mission locale Sud Isère propose des ateliers numériques pour les jeunes de 16 à 25 ans.

### > Développer des formations spécifiques pour les professionnel-es

Les professionnel-les de l'intervention sociale sont déjà, de par leur mission d'accès aux droits, des acteur-trices de premier plan de l'inclusion numérique des personnes. Cependant ils-elles interviennent la plupart du temps à partir de leur expérience et compétences seules : rares sont celles et ceux qui ont déjà suivi une formation spécifique. D'autre part, les formations adaptées étaient jusqu'à présent, peu nombreuses. Elles commencent seulement à se développer.

#### → DES ACTIONS...

– À l'échelle de l'agglomération grenobloise, un pôle ressource des usages du numérique est en cours de structuration, rassemblant les principales associations oeuvrant dans le champ du numérique<sup>7</sup>. Ce réseau, soutenu par Grenoble-Alpes Métropole dans le cadre du Contrat de ville 2015-2020, proposera une offre de formation diversifiée, notamment dans le champ de l'accès aux droits.

– Les agent-es d'accueil des centres sociaux (futurs Maisons des habitant-es) seront

*7 - Qui rassemble notamment la SCOP la Péniche, Emmaüs Connect, la Maison de l'image, Canopé.*

formé-es en septembre 2017 par Emmaüs Connect : du diagnostic des problématiques numériques des personnes jusqu'aux bonnes pratiques de l'accompagnement.

### > Rendre visible l'offre de service dans le champ du numérique

Les lieux d'accès aux outils et les actions d'accompagnement, de formation, d'initiatives diverses se multiplient sur le territoire, mais restent assez peu lisibles par la population.

Il est également important que les professionnel-les soient informé-es des ressources locales (objectifs, publics ciblés, modalités..) pour savoir comment orienter les publics en fonction de leurs besoins.

#### → DES ACTIONS...

– Diffuser des informations écrites sur les possibilités d'accompagnement et de formation dans les accueils de proximité.

– Rendre visible les ressources locales à partir du nouveau site internet de la Ville.

– Mettre à jour la cartographie disponible sur les sites d'Emmaüs Connect et de Net Public.

### > Partager une vision sur les enjeux, les problématiques et les besoins

La dématérialisation touchant tous les domaines de la vie quotidienne (accès aux droits, éducation, santé..) à une vitesse accélérée, les espaces d'échanges, d'études et d'identification des besoins se multiplient. Cela permet de nouvelles synergies entre l'ensemble des intervenant-es pour répondre de manière pertinente aux besoins de la population.

– La Caisse d'allocations familiales de l'Isère a organisé une journée d'échanges et de co-construction de projets liés à l'inclusion numérique, début juin 2017, appelée « Le printemps du numérique ».

– L'OBS'Y, réseau des observatoires de l'agglomération grenobloise, prévoit de publier une étude sur les usages du numérique en 2018.

### > Des leviers d'actions limités par des contraintes fortes

#### → DES DÉMARCHES D'ACCÈS AUX DROITS DE PLUS EN PLUS COMPLEXES ET RESTRICTIVES

La dématérialisation rajoute un niveau de complexité à des démarches d'accès aux droits de plus en plus restrictives. Le maintien des droits est également difficile avec des ruptures de plus en plus fréquentes qui sont très souvent la conséquence de la dématérialisation : suspension de droits suite à deux mails de Pôle emploi laissés sans réponse, par exemple.

#### → DES SITES INTERNET PARFOIS PEU FACILES À UTILISER

Les sites internet des organismes sociaux sont plus ou moins facilement « navigables ». Les usages semblent être insuffisamment pris en compte dans les interfaces. Les sites étant conçus et gérés à l'échelle nationale, il n'y a pas de possibilité de les faire évoluer.

#### → UNE PROBLÉMATIQUE DE FINANCEMENT

La dématérialisation des démarches permet aux organismes sociaux de sécuriser et de moderniser leur relation avec le public, mais aussi de faire des économies substantielles. Au plan local, les acteur-trices peuvent avoir le sentiment d'un transfert de responsabilité sans que des moyens supplémentaires ne soient déployés (investissement matériel, accompagnement humain des publics, formation des professionnel-les). Les structures de l'intervention sociale de proximité se mobilisent avant tout avec les « moyens du bord » dans un contexte budgétaire restreint.

**L'inclusion numérique est un enjeu dont la responsabilité doit être partagée entre toutes les personnes intervenant dans le champ social.**

## POUR ALLER PLUS LOIN

DEFENSEUR DES DROITS, « Accueil téléphonique et dématérialisation des services publics, les résultats d'une enquête mystère », septembre 2016.

DAVENEL Yves-Marie, « Le numérique au sein de l'action sociale dans un contexte de dématérialisation », *Les études de Connexions solidaires*, avril 2016.

DAVENEL Yves-Marie, « Les pratiques numériques des jeunes en insertion socio-professionnelle », *Les études de Connexions solidaires*, mai 2015.

EMMAUS CONNECT, « Plan stratégique d'inclusion numérique », mission réalisée pour la Ville de Grenoble et la région Rhône-Alpes, 2016.

« Le numérique : progrès ou régression ? », *ACTES* (revue UNCCAS), octobre 2016.

« La numérisation, facteur d'exclusion pour ceux qui cumulent précarité sociale et numérique », Collectif à l'initiative d'Emmaüs Connect, *Le Monde*, 7 avril 2016.

Dossier « Le numérique s'installe dans le social », *La gazette santé social*, juillet 2016.

CNAF, Direction des statistiques, des études et de la recherche, « Synthèse de l'étude sur les pratiques, les usages et les non-usages du numérique par les allocataires des CAF », novembre 2016.

L'agence du numérique, « Baromètre du numérique », édition 2016.

[www.agencedunumerique.gouv.fr](http://www.agencedunumerique.gouv.fr)

CREDOC, « e-administration, la double peine des personnes en difficulté », n° 288, *Consommation et modes de vie*, avril 2017.

CREDOC « La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française », juin 2014.



## SOURCES, ACRONYMES ET DÉFINITIONS

### Sources

- INSEE millésime 2012 (agrégation des échantillons d'enquêtes de 2010 à 2014) et millésime 2013 (agrégation des échantillons d'enquêtes de 2011 à 2015)
- CAF 2010 à 2015
- Pôle emploi 2010 à 2016
- Balises, ORS – ARS Rhône-Alpes, données publiées en avril 2016
- Portrait social 2015, Département de l'Isère
- Programme local de l'habitat 2017-2022, Grenoble-Alpes Métropole

### Acronymes

- AAH** : Allocation aux adultes handicapés
- AEEH** : Allocation d'éducation de l'enfant handicapé
- APA** : Allocation personnalisée d'autonomie
- CAF** : Caisse d'allocations familiales
- CMU/C** : Couverture maladie universelle / Complémentaire
- INSEE** : Institut national de la statistique et des études économiques

**PCS** : Professions et catégories socio-professionnelles (anciennement CSP)

**QPV** : Quartier prioritaire de la politique de la ville (Essarts-Surieux, Village Sud, Luire-Viscose à Échirolles)

**RSA** : Revenu de solidarité active

### Définitions

#### Allocataires dépendants / à bas revenus / fragiles selon la CAF

- **Allocataires dépendants** : allocataires pour lesquels les prestations CAF représentent plus de la moitié des revenus.
- **Allocataires à bas revenus** : allocataires dont le revenu par unité de consommation est inférieur au seuil de bas revenus, soit 1 028 € en 2014.
- **Allocataires fragiles** : allocataires vivant au-dessus du seuil de bas revenus grâce aux prestations de la CAF.

**Allocation aux adultes handicapés (AAH)** : Pour les personnes en situation de handicap justifiant d'un taux d'incapacité d'au moins 80 %. Montant 2016 : 808 € / mois.



#### Demandeurs d'emploi (définition Pôle emploi)

- **Catégorie A** : Demandeurs d'emploi n'ayant pas du tout travaillé au cours du mois.
- **Catégorie B** : Demandeurs d'emploi ayant exercé une activité inférieure à 78 h au cours du mois.
- **Catégorie C** : Demandeurs d'emploi ayant exercé une activité supérieure à 78 h au cours du mois.
- **Catégorie D et E** : Demandeurs d'emploi non tenus de faire des actes positifs de recherche d'emploi (malades, en formation, en contrat aidé...).

**Famille** : Une famille est la partie d'un ménage comprenant au moins deux personnes et constituée :

- soit d'un couple vivant au sein du ménage, avec le cas échéant son ou ses enfant(s) appartenant au même ménage ;
- soit d'un adulte avec son ou ses enfant(s) appartenant au même ménage (famille monoparentale). Pour qu'une personne soit enfant d'une famille, elle doit être célibataire et ne pas avoir de conjoint ou d'enfant faisant partie du même ménage. Un ménage peut comprendre zéro, une ou plusieurs familles.

**Foyer fiscal** : Ensemble des personnes inscrites sur une même déclaration de revenus. Il peut y avoir plusieurs foyers fiscaux dans un seul ménage (couple non marié par exemple).

**Ménage** : Ensemble des occupant-es d'un même logement, sans que ces personnes soient nécessairement unies par des liens de parenté (en cas de cohabitation, par exemple). Un ménage peut être composé d'une seule personne.

**Ménage sans famille** : Ménage composé de plusieurs isolés qui vivent dans le même logement (colocataires notamment).

**Personnes couvertes** : Ensemble des personnes d'un ménage indirectement bénéficiaires d'une prestation (conjoint-e, enfants de l'allocataire, ascendant-es).



**Personne étrangère** : Personne qui réside en France et ne possède pas la nationalité française. Les personnes de nationalité française possédant une autre nationalité sont considérées en France comme Françaises. Un-e étranger-ère n'est pas forcément immigré-e, il-elle peut être né-e en France (les mineurs notamment).

**Personne immigrée** : Personne née étrangère, hors France et résidant sur le territoire français. La qualité d'immigré-e est permanente : un individu continue à appartenir à la population immigrée même s'il devient Français par acquisition.

**Population active** : regroupe la population active occupée et inoccupée (chômeur-euses).

**Population active occupée** : personnes âgées de 15 ans ou plus ayant travaillé (ne serait-ce qu'une heure) au cours d'une semaine donnée (appelée semaine de référence), qu'elles

soient salariées, à leur compte, employeurs ou aides dans l'entreprise ou l'exploitation familiale. Elle comprend aussi les personnes pourvues d'un emploi mais qui en sont temporairement absentes pour maladie (moins d'un an), congés payés, congé de maternité, conflit du travail, formation, intempérie... Les militaires du contingent, les apprentis et les stagiaires rémunérés font partie de la population active occupée.

**Population comptée à part** : regroupe certaines personnes dont la résidence habituelle est dans une autre commune mais qui ont une résidence sur le territoire de la commune :

- les mineurs dont la résidence familiale est dans une autre commune mais qui résident, du fait de leurs études, dans la commune ;
- les personnes ayant une résidence familiale sur le territoire de la commune et habitant dans une communauté d'une autre commune (services de moyen ou de long séjour des établissements de santé, établissements sociaux de moyen ou de long séjour, maisons de retraite, foyers et résidences sociales, communautés religieuses, casernes ou établissements militaires) ;
- les personnes majeures âgées de moins de 25 ans ayant leur résidence familiale sur le territoire de la commune et qui résident dans une autre commune pour leurs études,
- les personnes sans domicile fixe, rattachées à la commune et non recensées dans la commune.



**Population municipale** : Elle comprend les personnes ayant leur résidence habituelle sur le territoire de la commune dans un logement ou une communauté, les personnes sans-abri recensées sur le territoire de la commune et les personnes résidant habituellement dans une habitation mobile recensée sur le territoire de la commune.

**Population totale** : Population municipale et population comptée à part.

**Revenu médian ou niveau de vie médian** : Il partage la population en deux, c'est à dire que la moitié des personnes disposent d'un niveau de vie inférieur et l'autre moitié d'un niveau de vie supérieur.

**Revenu de solidarité active (RSA)** : Montant 2016 : 524 € / mois pour une personne seule, 787 € pour un couple. Prestation versée par la CAF, financée par le Département.

**Sous-emploi** : Personnes en emploi qui travaillent à temps partiel et qui souhaiteraient travailler davantage.

#### Seuil de bas revenus (CAF)

1 028 € de revenu par unité de consommation en 2014.

Calcul des unités de consommation (UC) d'un ménage, selon la CAF : 1 adulte = 1 UC, conjoint ou personne de plus de 14 ans = 0,5 UC, enfants de moins de 14 ans = 0,3 UC, majoration ménage monoparental + 0,2 UC.

**Seuil de pauvreté** : Il est fixé par rapport au revenu médian\*. En Europe, on estime habituellement le seuil de pauvreté à 60 % du revenu médian, soit 1 008 € / mois en 2014.

**Taux de pauvreté** : Proportion d'individus (ou de ménages) dont le niveau de vie est inférieur pour une année donnée à un seuil dénommé seuil de pauvreté (exprimé en euros), soit 60 % du niveau de vie médian.

**Taux standardisé** : Taux que l'on observerait dans une population donnée si celle-ci avait la même structure par âge qu'une population de référence.

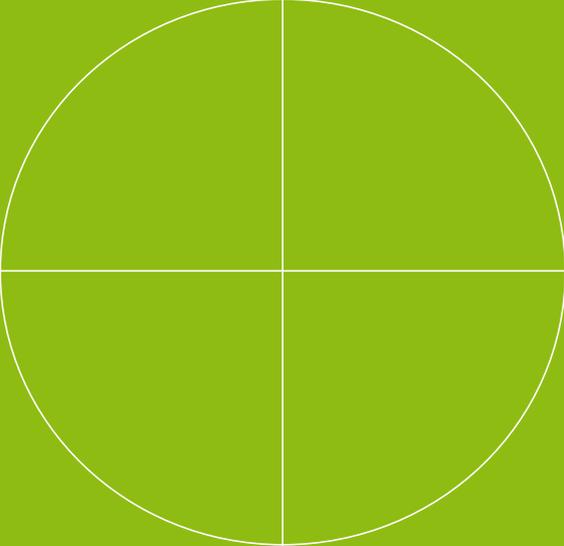
**Unité de consommation** : Système de pondération attribuant un coefficient à chaque membre du ménage et permettant de comparer les niveaux de vie de ménages de taille ou de composition différente.

- 1 UC pour le premier adulte du ménage ;
- 0,5 UC pour les autres personnes de 14 ans ou plus ;
- 0,3 UC pour les enfants de moins de 14 ans.

La CAF attribue + 0,2 UC pour une famille monoparentale.







## Analyse des besoins sociaux – Échirolles 2016/2017

Contact : 04 76 20 99 46  
ou [abs@ville-echirolles.fr](mailto:abs@ville-echirolles.fr)

Réalisation : CCAS de la Ville d'Échirolles  
Graphisme/soutien rédactionnel : Catherine Reynaud  
Crédit photos : Salima Nekikeche, Noémie Ott, service communication  
Impression : service reprographie – Septembre 2017