



Défi 1

Disposer de services de qualité et de proximité

Atelier de cadrage



Ce premier atelier sur la thématique des services de qualité et de proximité a permis d'aborder la problématique sur plusieurs angles. Le premier a porté sur la difficulté de créer et de développer cette typologie de services, notamment en raison de l'absence de foncier disponible en proximité des populations. Si les besoins sont reconnus, le développement de services avec une dimension solidaire et écologique se heurte à cette pénurie de foncier, et aux effets de concurrence qu'elle engendre vis-à-vis d'autres usages. Le second angle a porté sur la configuration de ces services. Il a été mis en exergue l'importance des tiers-lieux, comme espaces multi-usages, favorisant les rencontres, les échanges, tout en facilitant l'accessibilité aux personnes à moindres ressources. Un troisième angle a ciblé le contenu de ces services, orientés vers les pratiques de réemploi, d'auto-réparation, d'entraide, ou de transmission. Enfin un quatrième angle a porté sur l'importance de rendre visible cette offre de services de proximité, et d'en assurer l'appropriation par la population locale. Enfin il a été noté l'importance de changer d'indicateur de création de valeur pour mieux appréhender l'intérêt et l'impact sociétal de ces services et lieux.

Les objectifs principaux identifiés durant l'atelier :

- Offrir aux habitant.e.s des espaces afin de réaliser des projets ensemble pour renforcer le lien social et l'éducation tout au long de la vie. Multiplier les espaces et services d'accompagnement dans les quartiers de Nantes et des communes de la métropole
- Proposer des lieux de "production" ESS à loyers modérés dans les quartiers prioritaires (ateliers, stockage, vestiaires, ...)
- Intégrer une dimension relationnelle de la prestation, du service. Développer le lien à travers l'offre de service
- Proposer des espaces de ventes de production issues d'acteurs de l'ESS à loyers modérés dans les quartiers prioritaires. Savoir répondre à des besoins très locaux à l'échelle d'un quartier
- Favoriser des services de troc entre personnes en proximité dans les quartiers. Permettre aux personnes de réparer leurs objets et appareils en proximité

Les idées et actions partagées

Sur le foncier

- réserver des zones ESS sur le PLUM (petites zones, diffuses, bien réparties), réserver des surfaces foncières pour développer des projets ESS, réserver, dédier des m² pour ce type de locaux comme il a existé des m² sociaux, des m² ESS dans les QPV ?
- Encourager le partage des surfaces ; il est indispensable de mutualiser les moyens, outils etc et de les répartir géographiquement sinon les logiques foncières/financières vont prendre la main

Sur les lieux proprement dit

- Développer les lieux multi-entrées: accès services et bien de proximité, accueil public et entreprises locales, animation.
- Créer des lieux permettant à des activités de tester leur concept/modèle économique avant une installation pérenne

Sur le contenu des services à développer

- ré-emploi, réparer (seconde vie), aide aux démarches en ligne : multi-entrées
- Des plateformes de livraison de produits (dont restauration) sur des modèles responsables et durables ; services de réparation de proximité ; Conciergeries

Sur la visibilité et l'appropriation de ces services

- rendre visible l'ensemble des services de proximité de NM, par un outil numérique (appli, site NM..)
- Intégrer des services de proximité dans l'appli existante NANTES DANS MA POCHE

Sur le besoin d'appréhender autrement la création de valeur

- Créer de nouveaux indicateurs pour appréhender une activité : impact sur le quartier, sur l'environnement,...
- sur les freins au développement de ce type d'économie, intégrer dans les évaluations d'autres critères que financiers (la plus value sociétale)

Pour aller plus loin, les éléments à creuser lors du prochain atelier

- 1) Certaines thématiques abordées (foncier, indicateurs,...) sont déjà appréhendées par d'autres groupes de travail. Les éléments leur seront transmis.
- 2) La question du contenu des services (quels services nouveaux pouvons-nous anticiper au regard des besoins de la population) apparaît cruciale, notamment autour d'enjeux comme l'éducation, la parentalité, la santé, le numérique, le soin, la mobilité, etc. Il ne s'agit pas uniquement de biens mais aussi de services à apporter avec une dimension « conseil et accompagnement », à positionner de manière spécifique dans une société de plus en plus digitale.
- 3) La problématique de l'itinérance a été peu abordée, tout comme la digitalisation de cette économie de proximité (commencer l'associer avec le physique : « phygital »)
- 4) Un enjeu important renvoie à la maîtrise de l'ensemble de la chaîne de valeur, depuis la production en local, la vente et distribution, jusqu'à la consommation. Comment penser des services assurant une traçabilité forte et une empreinte carbone limitée.
- 5) Approfondir et relier ces travaux à l'objectif et au concept de faire de Nantes la ville du « Quart d'heures » en incluant autant Nantes que les communes de la métropole dans cette réflexion d'avoir la majorité des services essentiels à « 15 minutes de chez soi ».