

Témoignage : Le numérique, un outil au service de la politique de la ville.

Article paru dans le n°185 de la revue Diversité.

Ces dernières années, le numérique a bouleversé les pratiques personnelles et professionnelles, avec notamment l'apparition d'un Web 2.0 plus simple et participatif, les réseaux sociaux, les smartphones, les objets connectés et la démocratisation de la fabrication numérique. Aujourd'hui, l'enjeu n'est plus seulement de favoriser l'accès à un équipement ou à un terminal informatique, puisque l'on constate de forts taux d'équipement en smartphones et de couverture d'accès Internet de la population, ni de former aux logiciels classiques (tableur, traitement de texte), dans une logique descendante de l'apprentissage, mais bien d'accompagner et de développer les services et les usages du numérique.

Le risque d'une fracture de ces usages venant renforcer les inégalités sociales déjà existantes dans les quartiers se manifeste au moins à deux niveaux : d'une part, l'inadaptation des services publics numériques à un public non habitué à ces modes de faire et, d'autre part, les compétences numériques des habitants en situation de précarité. Si l'appropriation du numérique pour des usages ludiques semble facile, elle est moins évidente lorsqu'il s'agit d'usages créatifs et utiles, concourant à l'insertion sociale et professionnelle ou à l'exercice de sa citoyenneté. De plus, le numérique est un domaine complexe en constante évolution, demandant donc un accompagnement de plus en plus fort. Il est ainsi nécessaire de poser les conditions de la médiation avec le numérique pour répondre à cette demande qui ne va cesser de croître dans les années à venir.

Le numérique peut aussi s'avérer un facteur d'intégration sociale, comme en témoignent nombre d'initiatives mises en place dans les quartiers en faveur de l'accès et de l'accompagnement aux usages du numérique. Cette fracture n'est donc pas une fatalité si le numérique est pensé comme un outil qui s'inscrit dans une stratégie territoriale en faveur des quartiers. Toutefois, un premier point de vigilance est de s'assurer que le numérique vient bien diversifier l'offre de services et y apporter une qualité complémentaire, et non pas, comme c'est bien souvent le cas, remplacer par une dématérialisation totale ou complexifier les démarches, administratives notamment. En effet, l'injonction à passer au numérique provoque une exclusion d'office de certains publics (seniors, personnes en situation d'illettrisme ou de précarité par exemple) ou peut être mal vécue. Des précautions sont donc à prendre pour penser ou maintenir des approches alternatives et assurer un droit de choisir à des citoyens moins habiles avec le numérique.

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DU CONTRAT DE VILLE

Dans le cadre de la politique de la ville – politique publique visant à réduire les inégalités entre les quartiers en difficulté et le reste du territoire –, le numérique est un sujet émergent qui, pour de multiples raisons (mauvaise perception des enjeux et représentation négative, manque de savoir-faire et de compétences des acteurs et des publics pour le développement des usages, changement dans les postures professionnelles, etc.) a été faiblement pris en compte jusqu'à aujourd'hui. Pour autant, des initiatives ont été conduites ici et là, depuis une dizaine d'années, permettant une prise de conscience de l'enjeu du numérique en tant que facteur d'intégration sociale, économique et urbaine.

Cette prise de conscience semble aujourd'hui acquise et tend à se formaliser. Ainsi les pouvoirs publics sont-ils favorables au développement de projets allant dans ce sens, avec notamment les mesures du CIEC (Comité interministériel pour l'égalité et la citoyenneté) et la discussion au Parlement d'un projet de loi sur le numérique. L'Union européenne fait

également figurer le numérique dans sa stratégie communautaire de cohésion sociale. Les nouveaux contrats de ville – documents contractuels entre les collectivités et l'État formalisant les stratégies en faveur des quartiers – constituent une opportunité pour engager les parties prenantes à intégrer l'enjeu du numérique au travers des trois piliers obligatoires du contrat : la cohésion sociale, le cadre de vie et l'urbain, et le développement économique et l'emploi.

Le pilier Cohésion sociale

Premier objet pouvant être retravaillé dans ce pilier, les espaces publics numériques (EPN). Il s'agit aujourd'hui de développer tout le potentiel de ces espaces, initialement mis en place dans les années 1990 pour mettre à disposition les équipements, en revisitant leur rôle et en les faisant évoluer en des tiers lieux vivants ayant une mission d'accompagnement aux usages, de médiation, de développement du lien social, d'actions de solidarité et de citoyenneté.

De nombreux exemples en attestent : création d'une interface d'installation de compteurs électriques intelligents par des jeunes (CitizenWatt), coworking, lieux participatifs, pour débriefer après une « cartopartie » ou une marche exploratoire, et de partage de savoir-faire plus ou moins liés au numérique (fabrication numérique, repair-café...), ou encore les plateformes d'échange et de prêt de matériel. Au-delà de leur caractère innovant, les expériences menées dans ces espaces numériques témoignent de la nécessité de s'appuyer sur des personnes relais (animateurs multimédias, médiateurs numériques) dont les missions sont bien souvent à la frontière entre médiation numérique et sociale. Margot Beauchamps, coordinatrice du groupement d'intérêt scientifique [M@rsouin](#), évoque à cet égard « la nécessité d'accompagner les usagers des EPN vers des pratiques numériques favorisant le lien social, l'exercice de la citoyenneté, la valorisation de l'estime de soi en partant des désirs, projets et besoins des usagers, et répondant à un besoin croissant d'éducation aux médias numériques » (Beauchamps, 2012).

Pour autant, les EPN ne sont pas les seuls lieux où s'exerce la médiation numérique. Nombre d'actions (culturelles, éducatives, artistiques...) visent à accompagner les usages du numérique, tout en renforçant le lien social. Les acteurs qui y contribuent ne relèvent pas toujours du champ du numérique : professionnels du social, éducateurs, enseignants, artistes ou bénévoles. Certaines de ces actions posent même le numérique au centre de leur projet (voir par exemple le Labo des Usages porté par AADN, l'Association du développement des arts et cultures numériques, à Lyon).

Le pilier Cadre de vie et urbain

Sur le volet Cadre de vie et urbain, le numérique peut être un outil permettant, notamment, une approche différente du fonctionnement des services publics. Cela est possible à une première échelle dans le cercle restreint des professionnels, comme par exemple à Tours, où le groupe projet Gestion urbaine de proximité (GUP ; voir Villes au Carré, 2015) est parti du constat que les partenaires associés à la démarche de gestion urbaine de proximité méconnaissaient les interventions des uns et des autres. Le groupe a travaillé sur un outil cartographique donnant une vision globale des interventions, facile à actualiser et à partager, et en open source. La carte des interventions comporte la connaissance de terrain et les informations transmises par les partenaires. Elle a ensuite été partagée en ligne et soumise à validation des intervenants, qui ont pu vérifier sa validité et échanger avec les autres acteurs lorsqu'il y avait doublon ou désaccord sur les modalités d'intervention.

À un deuxième niveau, le numérique peut développer le lien entre les acteurs publics et les habitants : de nombreuses applications et sites internet ont ainsi pu être testés sur des domaines variés (gestion du stationnement, de l'éclairage, signalement des services publics les plus proches aux usagers, signalement des dysfonctionnements à partir de

photos géolocalisées), ainsi que des expériences de « cartoparties » (comme par exemple Carticipe, une plateforme cartographique participative intégrant les cartographies subjectives), qui sont des actions prétextes au lien social, à la participation et à l'amélioration du quartier. À titre d'exemple, Haute-Savoie Habitat gère une page Facebook publique où l'on trouve des informations publiées par le bailleur social et par les locataires, ce qui permet d'améliorer la communication et le service rendu aux locataires.

Le pilier Développement économique et emploi

Dans le cadre du développement économique et de l'emploi, le numérique peut être un levier d'insertion professionnelle, un vecteur de nouveaux projets et services, ou encore un outil créateur d'activités et d'emplois.

Concernant l'insertion sociale et professionnelle des habitants des quartiers, il est possible d'initier, comme à Bourg-en-Bresse, les bénéficiaires du RSA aux compétences informatiques de base et de les équiper en matériel informatique, ce qui a de réels impacts (sortie positive en contrat ou formation qualifiante). Informer les demandeurs d'emploi sur les outils numériques et l'emploi est également une piste d'action qui a pu être développée par exemple par la maison de l'emploi du Pays de Brest (voir <http://paysdebrest-mefp-plie.fr>). Pour autant, il convient de souligner qu'il est plus important de valoriser la finalité du projet d'insertion sociale et professionnelle plutôt que de mettre en avant le projet numérique en tant que tel.

Le numérique peut également être à l'origine de la création d'activités ou d'emplois, de nouveaux services, de lieux de créativité et d'émancipation, à l'image des Fab Labs qui éclosent ici et là, y compris dans les quartiers populaires. Ces ateliers, ouverts à tout public, comportent des machines à découper (laser), des fraiseuses et des imprimantes 3D. Grâce à leur simplicité d'usage, tout le monde peut se lancer dans la fabrication de mobiliers, éléments décoratifs, dispositifs électroniques et autres objets divers. Certains Fab Labs ont fait le choix de lutter contre la fracture numérique, à l'image de celui porté par La Casemate, à Grenoble, qui propose des activités ouvertes au public ayant pour objectif de démontrer qu'il est possible d'utiliser à la fois Internet et une machine à bois, montrant ainsi qu'anciennes et nouvelles technologies peuvent se marier pour le meilleur. Autre exemple, la Fabrique Mobile est un Fab Lab itinérant (véhicule équipé) permettant de rendre la fabrication numérique accessible aux personnes socialement ou géographiquement isolées. Cela permet la diffusion de pratiques innovantes sur les territoires (conception ou réparation par le numérique, collaborations...) et participe plus largement à la lutte contre la fracture numérique.

UN OUTIL AU SERVICE DES JEUNES

L'accompagnement des jeunes passe notamment par les acteurs de l'éducation populaire. Pour ces professionnels aussi, il est nécessaire de s'adapter aux nouvelles pratiques et relations sociales induites par le numérique. C'est ce qu'a expérimenté le groupe de professionnels des Promeneurs du Net : partant du constat que le numérique avait envahi la vie quotidienne des jeunes, très présents sur les réseaux sociaux et sur Internet, les professionnels de la jeunesse présents dans les différents espaces de sociabilité des jeunes devaient donc aussi investir la « rue numérique » pour assurer une présence éducative afin de les aider à développer de « bonnes pratiques », les accompagner dans leurs projets et prévenir des éventuels risques. Dans le Cher, ce réseau a rédigé une charte encadrant la pratique des professionnels sur le territoire qui acte les changements de postures professionnelles induits par le numérique.

On note également l'expérience de l'Association socio-culturelle abraysienne (ASCA), dans le Loiret, qui organise des ateliers multimédias animés par des jeunes et encadrés par un animateur. Il s'agit de permettre aux jeunes en décrochage de valoriser leurs pouvoirs

d'action en matière d'utilisation de l'outil multimédia. Les ateliers consistent à accompagner des jeunes vers la formation d'un public plus âgé désirant acquérir les savoirs de base liés au numérique. Ce type d'action permet tout à la fois de travailler sur l'estime de soi et le dialogue intergénérationnel.

Dans la suite de cet accompagnement et dans un contexte où les gisements d'emploi seront importants, de nombreuses formations aux métiers du numérique se développent sur les territoires, parfois ciblées vers les habitants des quartiers prioritaires. Parmi ces formations, on trouve notamment celles qui ont été labellisées en 2015 par l'État « Grande École du numérique ». Axées sur la programmation et le développement numérique – mais abordant aussi le design, le community management, etc. –, ces formations peuvent apporter aux jeunes à la fois de la confiance en soi et des compétences numériques recherchées sur le marché de l'emploi. Ces expériences menées avec des partenaires variées (Simplon, Popschool, maisons de l'emploi, [Web@cadémie...](#)) s'adressent souvent aux jeunes sur des critères simples : la motivation, la capacité à apprendre le codage et n'être ni en formation ni en emploi.

Ces formations, qualifiantes, ont des plus-values diverses pour les habitants des quartiers : gratuité, durée limitée (quelques mois), groupe restreint (de 20 à 30 apprenants) et pédagogie adaptée. L'une des conditions de réussite de ce type de formation est de partir des besoins du territoire et de ses entreprises en termes de profils et compétences recherchés.

Pour permettre ces parcours, les partenaires doivent articuler leur travail pour enchaîner les situations sans interruption. Mais cette conception renvoie à des dispositions et compétences professionnelles particulières, nécessaires, de la part des équipes « politique de la ville » : proximité, transversalité et innovation.

- Proximité : partir du quartier, avec les acteurs du quartier.
- Transversalité : faire le lien entre les partenaires, avoir une vision globale, faire ensembler à travers le contrat de ville, y compris avec les acteurs du développement économique et de la création d'activité,
- Innovation : le droit à l'expérimentation et à l'erreur, voire au « bidouillage » – terme familier des acteurs du numérique.

UN OUTIL AU SERVICE DE LA PARTICIPATION

La loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine porte une ambition nouvelle en matière de participation citoyenne, avec l'instauration de nouveaux lieux de concertation et d'élaboration des politiques publiques, ouverts aux habitants : les conseils citoyens (pour chaque contrat de ville) et les maisons du projet (pour chaque projet de renouvellement urbain). Pensé comme une des conditions de réussite de la politique de la ville, l'objectif affiché de la participation est de donner aux habitants une place centrale, de façon durable, afin que puissent émerger des propositions et initiatives en lien avec leurs besoins et ceux du quartier dans lequel ils vivent.

On voit fleurir depuis quelques années des initiatives qui ont su s'emparer du numérique pour renouveler les pratiques, les enrichir et augmenter l'implication des citoyens dans les projets qui les concernent. Les atouts des usages du numérique en matière de participation citoyenne sont multiples (Houdremont, 2013) :

- ils facilitent la diffusion et la communication des initiatives du quartier, au-delà de ses limites géographiques, participant ainsi à son désenclavement ;

- ils offrent des formes d'expression diversifiées et permettent ainsi à tous les habitants d'être en capacité de faire entendre leur voix « selon leurs compétences et appétences : écrit, oral, visuel, graphique... ». Les blogs de quartiers à Joué-lès-Tours ou à Grenoble en sont de bons exemples, comme la télévision participative du 3e arrondissement de Marseille ;
- ils participent au renouvellement des modalités de gouvernance à travers des formes d'organisations horizontales, des démarches collaboratives, en réseau, et une plus grande interactivité. À titre d'exemple, le collectif Nuit Debout utilise des outils numériques pour fonctionner et communiquer de façon décentralisée (forums de discussion actifs, tchats, agendas participatifs, réseaux sociaux, cartographie de l'ensemble des rassemblements, etc.). Autre exemple, celui de La Fabrique (voir <http://lafabrique.ville-roubaix.fr>), un espace collaboratif destiné aux acteurs de la vie démocratique de Roubaix.

Dans le cas spécifique des conseils citoyens, le numérique peut aider à une organisation plus horizontale et collaborative. Sans remplacer les échanges physiques, il les prolonge et permet de capitaliser, de maintenir le lien avec les membres plus ou moins actifs et avec les habitants, pour communiquer sur les projets, recueillir des avis ou des propositions, coconstruire, etc. Les conseils citoyens de l'agglomération de Tours utilisent ainsi des espaces numériques pour poursuivre le travail mené en réunion (forums de discussions, échanges d'informations et de documents, agenda partagé, liste de tâches en mode projet, annuaire des membres). Dans cette perspective, le numérique peut être un outil au service de la politique de la ville venant renforcer l'expression et la capacité d'agir des citoyens des quartiers, à condition d'être pensé en fonction des réalités des territoires et des éventuels besoins des professionnels et des habitants.

L'INNOVATION SOCIALE : DU MONDE NUMÉRIQUE A LA VILLE

Pour activer le levier du numérique pour les quartiers, il est pertinent de travailler à l'innovation sociale et au développement du pouvoir d'agir des habitants. Ainsi, de nombreuses pratiques sociales innovantes apparues dans des espaces numériques peuvent être transposées dans l'espace public physique, ou mettre en lien ces deux espaces – numérique et public. Citons, entre autres, des pratiques collaboratives, plus décentralisées et horizontales (à l'image de Wikipedia), la logique de hacking et du do it yourself (comme chercher à comprendre le fonctionnement d'un objet) – qui renvoie au pouvoir d'agir –, la logique des liens et contributions faibles (comme les Like sur Facebook), la fabrication numérique, les communs, la mutualisation de matériel, la désintermédiation (systèmes d'échange local – SEL – et monnaies locales, AMAP, couchsurfing, sites de covoiturage type Blablacar...), ou encore le financement participatif (crowdfunding). Dans son rapport (CNU, 2013), le Conseil national du numérique abonde en ce sens en préconisant de « développer la littératie pour tous, comme référentiel commun et évolutif de compétences, afin d'inclure "au" mais également "avec" le numérique, en tant qu'accélérateur de transformation sociale » ; il précise également que cette transformation sociale aura lieu si l'on permet le développement du pouvoir d'agir des habitants.

QUELLES CONDITIONS DE RÉUSSITE ?

Quelques conditions méthodologiques apparaissent incontournables pour activer le levier du numérique en faveur des quartiers prioritaires.

- Qualifier les acteurs de la politique de la ville aux enjeux du numérique, et plus précisément aux usages du numérique.
- Croiser les regards et les réseaux d'acteurs de la politique de la ville, du renouvellement urbain, de la démocratie participative et du numérique, mais aussi des services de droit commun (développement économique, insertion, jeunesse, aménagement du territoire, etc.).

- Prendre en compte les besoins du territoire à travers les enjeux et priorités formulés dans le contrat de ville, mais aussi les besoins exprimés par les habitants.
- Formaliser cette intégration du numérique dans une stratégie territoriale qui fasse ensemblier (ex. : schéma directeur des usages et services numériques), répondant aux enjeux du territoire et annexée au contrat de ville.

Vianney BARBIN, chargé de communication – Villes²

Frédérique BOURGEOIS, directrice CR DSU

Marie SIOEN, chargée de mission - IREV

Réseau national des centres de ressources politique de la ville.