PARLONS NUMÉRIQUE !

Les quartiers urbains,
le numérique et la citoyenneté :
une relation en réalité virtuelle

Éditions de
la Comtesse

PARLONS NUMÉRIQUE !

Les quartiers urbains,
le numérique et la citoyenneté :
une relation en réalité virtuelle

SOMMAIRE

Mettre en récit autrement 4

Le Hub-Lo 6

L'intention Publique 7

COMMENT PARLER NUMÉRIQUE ?

Le cadre de la démarche et ses objectifs 12

Le chemin emprunté 14

La démarche en chiffres. 21

C'est quoi un QPV ? 22

Quels territoires investir pour cette approche ? 25

Les lieux et structures qui ont participé à la dém 28

Quels rapports au numériques ces structures ont-elle ? 33

PARLEZ-VOUS NUMÉRIQUE ?

Des lieux ressources pas toujours identifiés 40

Le numérique isole... mais crée aussi des solidarités ! 44

Si je ne maîtrise pas les outils, si je n'ai pas les moyens... suis-je citoyen ? 48

Le numérique demande du temps... et incite parfois à en perdre ! 54

Les parents, les enfants et le numérique 56

Arnaques, virus, piratages... le numérique peut refroidir 62

Aller vers l'autonomie en valorisant les aspects positifs et créatifs. 64

Des outils ergonomiques pour s'adapter à différents publics 70

Les incidences du « tout numérique » 76

Les limites des structures, services et lieux ressources 82

Numérique et citoyenneté, une relation en tension 84

POUR PARLER NUMÉRIQUE

Que retenir de cette exploration ? 92

Quartiers et inclusion numérique 93

Le numérique et la participation citoyenne, un duo qui se cherche encore 94

Des angles morts dans la démarche accomplie 96

Les préconisations essentielles 97

Les vidéos réalisées 101

Les affiches 102

Remerciements 104

METTRE EN RÉCIT AUTREMENT

Quel intérêt y a-t-il à raconter le quotidien ? Quelle importance doit-on accorder à des initiatives d'acteurs locaux qui agissent dans différents domaines à leur échelle et de quelle manière les valoriser ?

Comment rendre compte de ce que l'on observe, ce qui se vit sous nos yeux et que l'on ne voit pas forcément au premier coup d'œil ? Plus largement, qu'est-ce que tout cela nous raconte de notre époque ? de ce que l'on traverse individuellement et collectivement ?

Nous pourrions dire tout simplement que cela permet de comprendre les impacts des transformations d'un monde en mouvement. Mettre en lumière ce qui s'invente près de chez nous est un moyen à la fois de comprendre et de décrire des alternatives ; des solutions trouvées localement pour essayer de répondre à des besoins et/ou des envies. C'est également mettre en avant des situations vécues pour tenter de mieux les comprendre pour y apporter des réponses, pour tenter des expérimentations.

D'où l'importance de mettre en récit pour raconter et partager ce qui est en mouvement, vivre son histoire et la comprendre.

« Tout ce qui compte ne se compte pas uniquement, mais se raconte. »

Cette citation de Julien Perdrigeat* exprime le fait que pour un projet, on se concentre souvent sur des indicateurs chiffrés et des résultats tangibles. Bien que ces repères soient précieux, il existe d'autres effets qui ne sont pas toujours pris en compte ou visibles.

Depuis plusieurs années, différents acteurs, notamment sur les questions de transition environnementale et citoyenne, œuvrent à mettre en récit le changement, en s'attachant à ce qui est vécu par les personnes concernées. Raconter peut ainsi permettre de révéler. Il s'agit donc que la mise en récit soit un levier pour analyser, évaluer et agir.

En partant du principe que chacun peut avoir quelque chose à raconter, la mise en récit va s'appuyer sur des histoires réelles, des expériences vécues et des avis qui peuvent être contradictoires mais qui contribuent à en révéler le sens.

Ainsi, pour mettre en mot(s) et en forme(s) un récit quel qu'il soit, il faut au préalable créer des espaces d'expression et d'implication. Pour cela, l'imaginaire et la création peuvent être convoqués et l'impromptu être un moyen de s'exprimer. Organiser un atelier ou un événement en s'appuyant sur des méthodes d'animation active, devient un moyen d'échanger et de réfléchir, d'apprendre par le faire. Il s'agit d'inventer différents dispositifs vivants et participatifs. Bref, de faire de l'éducation populaire !

C'est avant tout un moyen de créer des liens et du commun. Ce qui en ressort peut-être à la fois banal et étonnant. Mais à coup sûr, « mettre en récit autrement » ouvre des perspectives d'appropriation parfois insoupçonnées des sujets abordés et des initiatives qui sont ainsi partagées…

* Directeur de Cabinet de la Ville de Loos-en-Gohelle et Délégué de la Fabrique des transitions.

LE HUB-LO, C'EST QUOI ?

Hub-Lo, le Hub territorial d'inclusion numérique de la région Centre-Val de Loire, a été labellisé en mars 2021. Il s'inscrit dans la poursuite du projet « Numérique pour tous en Centre-Val de Loire », mené depuis 2019 auprès des acteurs de la médiation numérique par un collectif de réseaux régionaux composé du CRIJ, du GIP Récia, de la Ligue de l'Enseignement, du Mouvement associatif Centre-Val de Loire et du Conseil Régional.

En ce sens, il a vocation à favoriser l'interconnaissance et les liens entre acteurs de la médiation numérique sur les territoires de la région, à l'échelle des bassins de vie. Il vise également à promouvoir et à accompagner la mise en place de dispositifs sur le terrain (Conseillers numériques France Service, aidants connect, pass numériques, ...), ainsi qu'à articuler l'offre de formation à destination des professionnels en contact du public sur des questions de médiation numérique.

Concrètement, quelles sont ses actions ?

Il réalise un accompagnement de proximité et l'animation des réseaux d'acteurs dans chacun des 6 départements de la région.

Il articule et anime les différents dispositifs de médiation numérique : conseillers numériques France Service, aidants connect, chèques APTIC, ...

Il accompagne la réalisation de vos projets numériques de territoire.

La ligue de l'enseignement a proposé de répondre favorablement à la Banque des Territoires en lançant une expérimentation dans des « territoires spécifiques » et ce sont en Quartier Politique de la Ville que nous avons choisi d'œuvrer.

Source : hub-lo.fr

L'INTENTION PUBLIQUE

C'est une structure collaborative spécialisée dans la définition, l'accompagnement et la réalisation de projets artistiques, culturels et citoyens en espace public. Créée en 2013, elle s'est fondée sur l'idée d'être une structure intermédiaire entre l'art, les territoires et la population.

À la croisée de la création artistique et de l'accompagnement de projet, l'Intention Publique élabore des initiatives de l'ordre de la participation citoyenne, du développement territorial et de l'urbanisme culturel.

Autour d'une équipe pluridisciplinaire, la spécificité de l'Intention Publique est de travailler sur des démarches créatives qui relient la question sociale, l'urbanisme, l'environnement... Elle situe nombreuses de ses actions sur les territoires ruraux et les quartiers prioritaires en travaillant à créer des liens ville/campagne.

Elle développe une identité artistique forte autour de projets contextualisés. Ceux-ci comportent toujours une dimension éducative basée sur la coopération, la transmission et la notion de processus.

Elle œuvre ainsi à créer des liens entre les habitants ou un public donné, les collectivités et les acteurs de la vie locale dans une dynamique d'éducation populaire.

Elle souhaite ainsi :

- Aborder l'art et la culture comme levier de coopération et de réflexion.
- Ouvrir le champ de la culture aux problématiques d'aménagement du territoire et d'implication sociale.
- Être un pôle de compétences pour la création artistique et d'ingénierie culturelle pour les territoires.

Et ce autour de 3 domaines d'intervention :

- **La création artistique**
  Conception de projets de création artistique pluridisciplinaires (arts plastiques, théâtre, photo, son, graphisme, architecture, ...) et actions d'éducation artistique et culturelle.

- **La production et la programmation**
  Production de projets artistiques et thématiques, programmation et mise en œuvre d'aventures culturelles et artistiques de territoire.

- **L'accompagnement territorial**
  Ingénierie territoriale et culturelle, outillage créatif, expression de la parole publique et mise en récit dans le cadre de projets de territoire.

Dans un esprit de proximité territoriale

L'Intention Publique intervient principalement à l'échelle de la Région Centre-Val de Loire. Elle développe ainsi un environnement relationnel et de projets en proximité. Au-delà du territoire régional, elle réalise des projets qui font souvent suite à des rencontres fortes avec des acteurs et institutions diverses (ex.: Galerie Les Moyens du Bord à Morlaix, l'Agora Scène Nationale de l'Essonne, Pays Vallée du Loir, ...).

Pour des projets tous publics

L'accès à la culture favorisée par une médiation adaptée est l'un des pivots du travail mené au quotidien. Ainsi, les actions concernent tous types de publics avec une volonté de s'adresser à toutes générations confondues. Néanmoins, elle s'attache fortement à associer ou cibler plus particulièrement les scolaires de tous âges y compris ceux en établissement spécialisés. Des projets spécifiques avec des personnes âgées sont également conduits.

Ce qui guide notre travail

Simplicité et complicité sont deux façons d'être que nous privilégions dans notre manière de travailler avec autrui. Nous cherchons ainsi dans nos projets à marier l'expertise et l'intuition.

L'implication de chacun (surtout ceux que l'on n'entend jamais ou peu) a un intérêt au service du bien commun et de de sa transformation. La création artistique a cette pertinence pour croiser des publics, des points de vue ou expérimenter le quotidien sous un jour nouveau.

Mais ce n'est pas qu'un outil « au service de ». À travers leurs propositions, les artistes peuvent dépasser les champs de la culture et de l'art et prendre pleinement part aux changements sociaux.

Dans ce sens, nous favorisons les envies de mutualisation de moyens et de projets. Quand certaines choses ne sont pas possibles seules, pourquoi ne pas les partager avec d'autres ?

En étant moins formel dans la façon de faire participer la population, la parole se libère et les initiatives émergent. La participation n'est pas une fin en soi mais une aventure. Ainsi, nous ne défendons pas une culture du résultat immédiat. S'inscrire dans la durée est souvent nécessaire.

Œuvrer à une démarche territorialisée inclusive, participative et éducative basée sur le faire et la reconnaissance de chacun, structure notre travail au quotidien.

L'équipe de l'Intention Publique

COMMENT
PARLER
NUMÉRIQUE ?

LE CADRE DE LA DÉMARCHE ET SES OBJECTIFS

Notre structure a été sollicitée en partenariat par la Ligue de l'enseignement au sein du Hub-Lo en Centre Val de Loire pour accompagner une démarche qui favorise l'expression de la parole publique sur les questions de médiation numérique dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Elle viendrait alimenter le travail des chargés de mission du Hub-Lo à l'échelle de la Région Centre Val de Loire dans le cadre l'émergence des Projets Numériques de Territoire.

En effet, dans sa phase déploiement, une approche spécifique auprès des acteurs de la Politique de la Ville a été de notre initiative. Il nous semblait que l'unique approche par bassin de vie ne correspondrait pas à la bonne échelle de travail et ne permettrait pas d'améliorer la vie des habitants sur le plan de la citoyenneté numérique. « La maille est trop fine » dirions-nous pour résumer.

Il s'agit pour cela d'envisager la médiation numérique sous l'angle de la démocratie locale. C'est-à-dire de contribuer à mettre en lumière ce en quoi peut contribuer la médiation numérique pour renforcer la participation citoyenne et co-construire les politiques publiques. Ce travail contribuerait ainsi à susciter de nouvelles réflexions et faire évoluer les pratiques et outils des acteurs de la médiation numérique sur ces territoires.

Source : note de cadrage de la mission.

Ainsi, la démarche souhaitée par le Hub-Lo s'est structurée autour de ces objectifs :

- Prendre en considération et permettre l'expression des expertises d'usage des professionnels et habitants dans le rapport à l'accès au numérique en fonction des pratiques de chacun.
- Repérer les ressources à l'échelle des quartiers et les rendre visibles.
- Prioriser et faire remonter ce qui aura été exprimé en proposant une narration créative qui permettre la transmission et puisse venir faciliter la mise en œuvre de projet en direction des quartiers politique de la ville, de leurs habitants et des acteurs locaux.
- Contribuer à élargir les réflexions et méthodologies des acteurs du Hub-Lo et de ses partenaires. Les chargés de missions départementaux du Hub-Lo seront tout particulièrement associés à la démarche par leur position d'acteurs pivots en matière de médiation et d'accompagnateur des projets numériques de territoire.

Sous quel(s) angle(s) alors aborder la question du numérique ?

Une thématique est ressortie des premiers échanges avec la chargée de mission du Hub-Lo dans le Cher, Isabelle Azevedo. Il s'agit de la question de l'acculturation au numérique. Au-delà des classes sociales et de l'âge, il existe des appréhensions, voire des peurs, à utiliser le numérique. Par manque de savoir-faire ou de connaissance des usages, certaines personnes se retrouvent coupées de démarches quotidiennes et se sentent éloignées des pratiques numériques.

Une des questions que nous pourrions poser serait celle de savoir ce que c'est d'être « bon » avec le numérique ? Ainsi, quelle place est-il nécessaire d'accorder au contact humain, à la relation sociale, dans l'utilisation du numérique et dans les dynamiques d'apprentissage ?

De là, quelles stratégies ou solutions individuelles et collectives peuvent se dessiner pour dépasser les difficultés rencontrées ? Comment mieux identifier les lieux ressources, de médiation ? Comment les habitants des quartiers prioritaires identifient le rapport entre citoyenneté et numérique dans leur quotidien et à l'échelle de leur territoire de vie ?

LE CHEMIN EMPRUNTÉ

Un projet iceberg

Pendant plus de six mois, sur deux territoires en Région Centre Val de Loire, nous avons discuté, questionné, réfléchi et créé avec une douzaine de structures, leurs salariés, leurs intervenants, leurs bénévoles et leurs usagers. Nous sommes également allés plus largement à la rencontre des habitants de deux quartiers qui ont fait l'objet de ce travail. N'étant pas nous-mêmes des « experts » du numérique, l'objectif était de favoriser une approche ouverte et emprunte de curiosité, voire de naïveté.

Notre hypothèse de départ était celle-ci : partir d'un récit qui se vit au présent, l'amplifier et le faire vivre pour que les acteurs de la médiation numérique puissent s'en emparer collectivement. Mais aussi pour que celles et ceux qui nous ont accordé du temps puissent s'identifier aux problématiques soulevées et s'impliquer à terme dans les solutions à consolider et/ou à développer.

L'action pilote a pris la forme d'un projet qui articule trois dimensions - le récit, l'espace et la pratique - qui se nourrissent et se répondent.

Le récit car tout ce que nous évoquons est issu de témoignages, de remarques et de réflexions collectés auprès des habitants rencontrés, de situations qui s'écrivent au présent.

L'espace car ces rencontres, les initiatives évoquées et les faits mis en avant (bien que comme nous le verrons cela fasse écho à des choses observées à d'autres échelles) sont « situés » sur les territoires d'implantation des structures, là où les habitants vivent des interactions.

La pratique car ce travail est le fruit d'ateliers d'échange et d'expression, de démarches créatives et actives. Plus largement, avec chaque acteur rencontré, nous sommes partis de leurs pratiques, de leur quotidien.

Ce qui est à découvrir dans ce livrable n'est donc que la partie visible de la démarche, celle que nous mettons en partage à l'issue de ce travail de terrain basé sur l'échange, la réflexion et la pratique. Il ne s'agit donc pas d'une forme d'étude avec des critères et indicateurs prédéterminés qui aurait permis, par exemple, une approche quantitative. Il s'agit avant tout d'une approche sensible, vivante et créative.

Comment nous sommes nous organisés ?

Sur les deux territoires, notre approche a été la même avec chaque acteur et personne rencontrée. Cependant, les premiers contacts n'ont pas été pris de la même manière. À Tours-Nord dans le quartier Europe-Chateaubriand, connaissant les acteurs en présence, nous avons pris les contacts directement.

Comme cela n'était pas le cas à Vierzon, nous nous sommes appuyés sur la Chargée de mission départementale Cher du Hub-Lo pour les premières rencontres, avec les structures, pour leur présenter la démarche et savoir si nous pouvions intervenir par la suite auprès d'elles en fonction de leurs projets, ce sur quoi elles agissent ou se trouvent confrontées en matière de médiation numérique.

Dans les deux cas, cela a été également un bon moyen de présenter et transmettre de l'information sur ce qu'est le Hub-Lo et ce qui donne du sens à son action. En effet, une partie des structures n'étaient pas en lien avec celui-ci, notamment car ces structures / services / lieux ne sont pas repérés comme étant des leviers de médiation numérique. D'où l'intérêt d'élargir le spectre des acteurs rencontrés !

En fonction de ce qui semblait intéressant de combiner entre ce que nous cherchions à aborder, leurs actions quotidiennes et/ou ce qu'ils ont évoqué par rapport au numérique, nous leur avons proposé différentes formes d'interventions. Nos propositions ont également été formulées en fonction de leurs disponibilités et de leur plan de charge. Il s'agissait avant tout de s'adapter aux contextes, de rendre notre venue la plus souple possible.

Qu'avons-nous proposé ?

Pour les structures, plus largement pour les professionnels rencontrés, nous nous sommes appuyés sur trois outils :

La première rencontre

Ces temps d'échange préalable avec chaque structure ont permis, au-delà d'un temps de présentation respectif, de rentrer dans l'échange et d'imaginer conjointement ce qui serait le plus adapté pour ces partenaires. Un bon moyen pour eux de s'approprier la démarche, de l'envisager comme une plus-value pour eux et leurs usagers.

Le temps d'échange collectif (ou groupe de débat)

Il s'agit d'un temps d'échange et de réflexion en direction des équipes des structures. Durant 2h, il s'agit, à la fois à titre personnel et professionnel, de s'exprimer par rapport à notre thématique. À la fois individuellement et collectivement, il s'agit de prendre du recul sur les pratiques de chacun, sur ce qui peut être observé, de clarifier des problématiques...ainsi que les bonnes idées pour y répondre !

Un questionnaire sans notre présence

Nous nous sommes dit qu'à tête reposée et sans notre présence, d'autres idées pourraient venir à nos interlocuteurs. Nous avons ainsi proposé après chaque rencontre un petit questionnaire permettant de compléter les propos des autres échanges et de faire apparaître parfois d'autres idées.

Un questionnaire type :

- Quel accompagnement proposez-vous en matière de numérique ?

- Quelles sont les limites de votre cadre d'intervention ?

- À quoi cela permet-il de répondre pour les usagers de la structure ? (Quel est le profil de ceux-ci ?)

- Au quotidien, quelles sont les principales demandes des usagers ? Les besoins spécifiques formulés par ces derniers ?

- En matière de numérique, avez-vous repéré des besoins qui ne sont pas forcément exprimés et/ou pour lesquels vous n'avez pas de réponse à apporter ?

- À l'échelle de votre structure et des usagers qui la fréquentent, l'accès au numérique est-il subi ? Savez-vous s'il est une source de plaisir ? de convivialité ? De découverte ? De créativité ?

- Par rapport à votre public, le « tout numérique » est-il, ou non, une difficulté dans leur vie sociale et citoyenne ou au contraire un moyen de l'exercer pleinement ?

- Quel rapport voyez-vous entre numérique et exercice de sa citoyenneté ?

- Si vous aviez un souhait ou une suggestion à formuler pour renforcer l'inclusion numérique de votre public et votre travail de médiation numérique, ce serait :

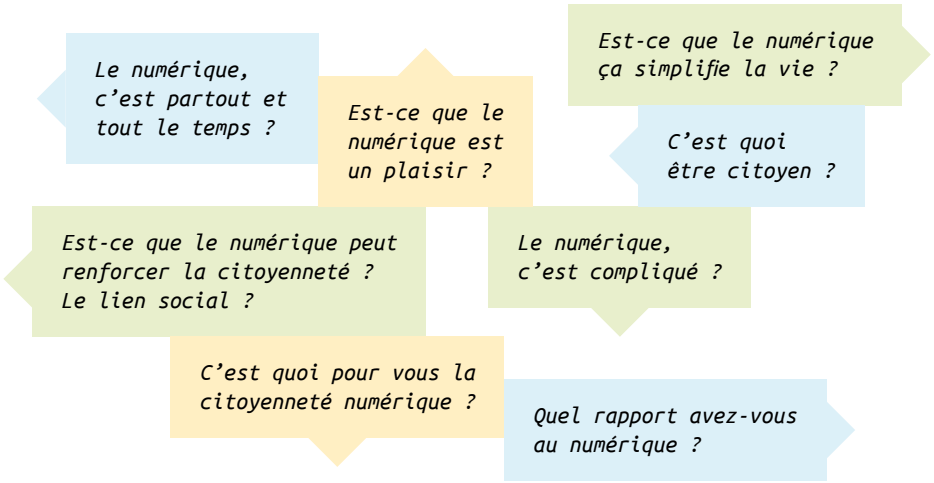
À partir de là, nous avons trouvé différentes manières d'intervenir auprès de leurs publics ou dans le cadre d'animations, d'ateliers ou événements. Nous nous sommes là appuyés sur les outils suivants :

Le porteur de parole

Le dispositif de porteur de parole permet de recueillir le discours, les représentations, les demandes des habitants qui ne s'expriment pas forcément dans les espaces institutionnels. Les habitants peuvent alors de formuler ce qu'ils ne s'imaginent pas toujours légitimes de dire ou d'argumenter. C'est un mélange d'entretien intime et d'expression publique.

C'est aussi un moyen d'animer l'espace public (Nous sommes par exemple intervenus à Vierzon lors d'un carnaval avec le Centre social du Tunnel) et de rendre visible la parole de chacun. Ce fut pour nous un bon levier pour élargir le cercle des personnes touchées via les structures. Signalons enfin que les questions posées nous ont servis de support à l'animation des temps d'échange collectifs.

Quelques exemples de questions :



Le temps d'échange collectif (ou groupe de débat)

Sous le même format qu'avec les professionnels des structures, nous avons proposé à différents publics, des temps de réflexion et de débats sur nos thématiques. L'idée étant de créer de l'intelligence collective pour verbaliser, comprendre et apporter des pistes de solutions à activer à différentes échelles.

Nous sommes par exemple intervenus à Vierzon lors d'une formation BAFA auprès de jeunes issus du quartier mais également à Tours auprès de séniors en clôturant le cycle de Café Numérique proposé par le Centre Social Gentiana !

L'échange pendant une activité dans une structure

La formule est simple : demander à être inviter à une activité d'une structure comme un atelier collectif de cuisine. Sans gêner ce qui est en train de se dérouler, nous engageons la discussion sur ce que les personnes sont en train de faire pour faire le lien avec notre sujet. Par exemple, Est-ce que le numérique est un moyen de s'échanger des recettes, de créer du lien à l'échelle du quartier ?

L'ordi-panneau

Un support sur lequel se trouve un dessin grand format d'un ordinateur. Installé dans une structure, accompagné de deux ou trois questions…et voici un moyen supplémentaire pour que chacun puisse laisser une réponse à celles-ci sur un post-it à coller sur l'écran.

L'atelier de création vidéo

Dans la démarche présentée à nos partenaires du Hub-Lo, nous avions proposé des ateliers d'expression qui passent par le médium de la vidéo. L'idée était d'utiliser un outil en lien avec le numérique mais d'une manière ludique

et concrète. L'objectif était de réaliser des capsules qui viennent présenter un groupe de personnes / une structure / une initiative / un sujet en lien avec le sujet de notre action pilote. Sans compétences prérequises, les participants se sont exprimés, ont construit un scénario puis l'ont mis en image via de petits films d'animation réalisés en stop-motion à partir de dessins qu'ils ont réalisés. Un moyen de découvrir, de s'exprimer et de valoriser collectivement leur parole !

Des dessins à dessein !

Sans systématiser la demande à chaque personne que nous avons rencontrée, nous avons régulièrement demandé de nous proposer une petite phrase et une idée d'illustration. Lors par exemple des ateliers d'échange collectif, nous avons demandé à chaque sous-groupe de trouver un slogan et un croquis autour d'une idée qu'ils estimaient importante de retenir.

La finalité était pour nous de constituer une sorte de banque de données pour imaginer à notre tour des illustrations pour le livrable. Les ateliers vidéo ont d'ailleurs été construits sur ce principe en se basant sur les illustrations des participants pour qu'ils les animent eux-mêmes. Cela nous a aussi permis de relier de la matière. Plusieurs choses exprimées par les personnes rencontrées se sont ainsi incarnées autour d'une idée d'illustration.

Partir de choses simples pour s'exprimer simplement. Rechercher une forme d'efficacité immédiate dans la transmission d'idées et de messages, voilà ce qui a orienté la démarche et sa restitution.

Alors maintenant, parlons numérique !

LA DÉMARCHE EN CHIFFRES

2 villes/quartiers prioritaires de la politique de la ville

11 structures partenaires

158 personnes rencontrées

27 professionnels associés

10 questionnaires

15 ateliers d'échange

6 porteurs de parole

4 vidéos

pour **1** **démarche d'expression citoyenne !**

C'EST QUOI UN QUARTIER PRIORITAIRE DE LA POLITIQUE DE LA VILLE, DIT QPV ?

Pour y répondre, nous avons trouvé que la présentation qui en est faite sur *Wikipédia* est très bien formulée et permet d'en comprendre les différents enjeux. Une fois n'est pas coutume, faisons un copié/collé conséquent :

Le quartier prioritaire de la politique de la ville (dénommé sous l'acronyme QPV ou par le nom de quartier prioritaire) est un dispositif de la politique de la ville du gouvernement français, rassemblant les zones urbaines les plus pauvres, nécessitant une intervention des pouvoirs publics, notamment en matière de rénovation urbaine.

On compte environ 1 500 quartiers prioritaires réunissant près de 5,5 millions d'habitants. S'il s'agit essentiellement de cités composées de grands ensembles, on trouve aussi d'anciennes cités minières et industrielles ou des centres anciens dégradés. La vétusté de l'habitat, l'éloignement des bassins d'emplois et des services publics représentent des enjeux récurrents.

Le dispositif entre en vigueur le 1er janvier 2015 en remplacement de la zone urbaine sensible (ZUS) et du quartier en contrat urbain de cohésion sociale (CUCS) conformément à une promesse de campagne du président François Hollande. Il a pour but de réduire la complexité du maillage des zones socialement défavorisées, en remplaçant deux dispositifs par un seul et en simplifiant les critères de découpage.

Il y a près de 1 500 quartiers prioritaires de la politique de la ville (1 300 en métropole et 200 en outre-mer), ceux-ci sont officiellement dévoilés le 17 juin 2014, contre un peu moins du double dans l'ancien dispositif (2 500 ZUS et CUCS de 1996 à 2014).

Près de 800 zones se trouvant ainsi écartées sont intégrées au nouveau dispositif de « veille active ». La réduction des quartiers a été réalisée dans l'optique de se concentrer sur les territoires où se condense un maximum de dysfonctionnements sociaux.

Ces quartiers comptent environ 5,5 millions d'habitants en 2024. L'abstention aux élections y atteint des taux record. Dans ces conditions, selon le quotidien Le Monde*, « les habitants des quartiers prioritaires servent régulièrement de bouc émissaire à certains politiciens en période électorale ».*

Le principal critère pour le découpage des quartiers a été la concentration en pauvreté définie par l'Insee en comparant le revenu des habitants au revenu médian de référence.

Une fois ce premier travail effectué à partir des chiffres sur la pauvreté, les commissions chargées du découpage échangeaient avec les élus locaux sur la cohérence du périmètre pour éventuellement l'ajuster. Les délimitations doivent être revues tous les six ans.

Au total, l'ensemble des quartiers prioritaires de la politique de la ville réunissent plus de cinq millions d'habitants sur 702 communes (147 par exemple pour l'Île-de-France) dont une centaine qui n'était dans aucun périmètre de la politique de la ville dans les dispositifs précédents.

Les quartiers prioritaires de la politique de la ville se situent dans de nombreux types différents de quartiers (banlieues, villes moyennes, centres anciens dégradés, communes périurbaines, anciennes cités minières, quartiers ultra-marins, etc.). Les cités de grands ensembles, généralement bâties lors des Trente Glorieuses sous la forme de hautes tours et longues barres d'immeubles, représentent une majorité de ces quartiers. Il s'agit

alors souvent d'habitat social, mais on y trouve aussi des copropriétés dégradées.

Les principaux axes des mesures prises dans ces quartiers sont la cohésion sociale (éducation, insertion et sécurité), le cadre de vie et la rénovation urbaine, le développement économique et l'emploi.

En 2017, la population des QPV reste bien plus jeune que la moyenne de France métropolitaine « quatre habitants sur dix ont moins de 25 ans dans les QPV contre trois sur dix en France, QPV inclus », mais depuis les années 1990 la part de personnes âgées y croît significativement.

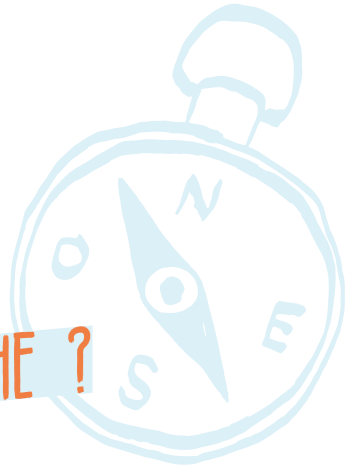
Dans une centaine de quartiers, plus d'un quart des habitants a plus de 60 ans ; c'est une proportion semblable à celle de certains bourgs ruraux classés comme « vieillissants ».

Ce phénomène de vieillissement questionne les politiques de la ville principalement et historiquement centrées sur les jeunes.

Source : fr.wikipedia.org/wiki/Quartier_prioritaire_de_la_politique_de_la_ville

Ces deux derniers points concernant l'âge des populations peuvent d'ores et déjà nous questionner en matière de rapport au numérique ...

QUELS TERRITOIRES INVESTIR POUR CETTE APPROCHE ?



Les grandes lignes de la démarche étant tracées, il fallait alors choisir les territoires en région qui allaient être investis pour cela. Quantitativement, deux quartiers dans deux villes différentes semblaient équilibrés comme terrains à impliquer pour avoir la matière nécessaire pour en tirer des enseignements. De préférence sur des départements et types de villes différents. Ce qui pouvaient permettre de rencontrer des structures et situations là encore différentes.

Le quartier Europe-Chateaubriand à Tours (37)

Notre structure travaille depuis plusieurs années sur des projets dans un quartier prioritaire proche de notre lieu de résidence, à savoir le quartier Europe-Chateaubriand à Tours nord. Nous en connaissons les acteurs associatifs et institutionnels, et des habitants de tout âge. Nous sommes également impliqués dans la coordination des acteurs du quartier depuis 2018. C'est donc tout naturellement que nous avons proposé que ce soit l'un des deux quartiers choisis pour être le support à cette expérimentation.

Le quartier Europe-Chateaubriand, situé à Tours-Nord a été construit entre 1966 et 1972, suite à une demande de logements dans le contexte d'une démographie grandissante, comme dans la plupart des villes en France.

La particularité de ce quartier est de concentrer beaucoup d'espaces verts (parcs publics, jeux pour enfants...) au sein d'un bâti ne dépassant pas quelques étages. Très bien desservi par les transports en commun,

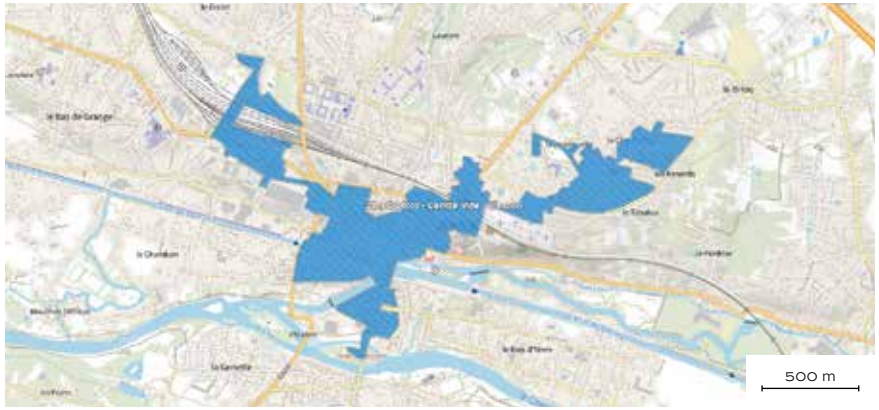
notamment depuis l'arrivée du tramway en 2013, il dispose également de nombreux services et d'une présence importante de structures sociales et associatives.

Aujourd'hui, environ 3000 habitants sont concernés dans ce découpage Politique de la Ville avec un revenu moyen annuel de 9700 € et un taux de pauvreté de près de 40% en 2022.

Le quartier Clos Du Roy-Centre Ville-Vierzon à Vierzon (18)

Lors de nos échanges avec les représentants du Hub-Lo, l'idée de choisir Vierzon comme autre ville pour cette expérimentation a rapidement été formulée. En effet, il y avait déjà un travail bien avancé à l'échelle du département du Cher. Une dynamique était en cours à Vierzon et la démarche à l'échelle du QPV existant pouvait venir la poursuivre. De plus, le quartier qui pouvait être concerné, à savoir celui du Clos du Roy-Centre Ville-Vierzon, est particulier dans sa délimitation au sein de la ville.

Le périmètre du Quartier Politique de la Ville représente plus de 4000 habitants. Par les critères de revenus par habitant qui caractérise un QPV, sa particularité est de couvrir une partie du centre-ville de Vierzon. Ainsi, l'espace concerné s'étend de la partie historique et commerçante de la ville, en passant par la cité du Clos du Roy jusqu'à une zone plus pavillonnaire vers la périphérie de la ville.



Depuis les années 90, le quartier a commencé à être remodelé. Des barres d'immeubles ont notamment été démolies. Depuis 2017, l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain a programmé des moyens financiers pour le réaménagement du quartier. En juin 2022, elle a même octroyé 2,6 millions d'euros supplémentaires pour l'aménagement du quartier du Clos-du-Roy. Ce sont au total 20 millions d'euros de travaux qui seront réalisés en 2023/2024 et 2025, dans ce quartier.

LES LIEUX ET STRUCTURES QUI ONT PARTICIPÉ À LA DÉMARCHE

Voici sur les territoires concernés, les structures associatives et publiques qui nous ont ouvert leurs portes et se sont impliquées dans la démarche sous divers formats. Elles sont toutes implantées dans les deux quartiers prioritaires choisis.

Ces structures ne sont pas systématiquement en interaction les unes avec les autres, mais en fonction de leur statut ou de leurs projets. Globalement, il y a le souhait de coopérations ou de partenariats plus resserrés à l'échelle de ces deux quartiers.

Leurs publics ne sont pas tous issus de ces quartiers en fonction de leurs missions et projets mais leur implantation facilite la proximité et les interactions avec les habitants de ces derniers.

À Vierzon

Le Centre Social Le Tunnel

Il a été ouvert par la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) en 1967 à la fin de la reconstruction du quartier du Tunnel-Château en 1967, réunissant un ensemble de services aux habitants. Il travaille dans le domaine de l'accompagnement social sous diverses formes, notamment par le biais d'ateliers thématiques (cuisine, esthétique, apprentissage du français…). Le centre développe de nombreuses actions autour de la parentalité et dispose d'une halte-garderie. Il accueille également différentes associations qui interviennent dans plusieurs domaines.

Le Centre Social du Clos du Roy de l'Association Des Jeunes Créateurs Vierzonnais (AJCV)

Cette association a comme objectif depuis plus de 30 ans de favoriser le lien social, l'esprit de solidarité, encourager les échanges, de lutter contre les exclusions et permettre à toutes les générations de mieux vivre ensemble. Elle facilite, coordonne et développe les initiatives individuelles et collectives pour améliorer la vie quotidienne des habitants. La structure propose notamment du soutien scolaire en lien avec différents établissements de la ville. L'AJCV travaille sur l'intergénérationnel (rencontres…), le suivi social individuel et familial et l'intégration par l'apprentissage du français (ateliers sociolinguistiques, sorties…).

Les Francas

Les Francas, association nationale d'éducation populaire, contribuent à l'action éducative globale, en accompagnant enfants et adolescents sur le territoire avec l'ensemble des acteurs éducatifs. C'est l'un des acteurs de la formation dans l'animation socio-culturelle (notamment auprès des jeunes du quartier). Ils organisent entre autres des séjours de loisirs à dimension citoyenne et accompagnent des projets de jeunes. Ils réalisent des interventions pédagogiques dans les structures Jeunesses, collèges et lycées et structures spécialisées.

Le Point Information Jeunesse

Le Point information Jeunesse (PIJ) est un lieu d'accueil pour un public de 13 à 25 ans ayant besoin d'informations sur différents thèmes de la vie quotidienne. Son équipe accompagne les projets des jeunes qui trouvent ici un cadre pour les développer. Ils guident les jeunes pour découvrir et connaitre les soutiens qu'ils peuvent solliciter. Le PIJ initie également et est présent lors de différentes manifestations de la vie locale (opération Jobs d'Eté…).

La Mission Locale du Pays de Vierzon

La Mission Locale remplit une mission de service public pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes de 16 à 25 ans sortis du système scolaire. Elle assure des fonctions d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement et favorise la concertation entre les différents partenaires en vue de renforcer ou compléter leur action. Elle a créé en 2022 une antenne pour se rapprocher des jeunes du quartier prioritaire.

À Tours-Nord

Le Centre Socioculturel Gentiana

C'est un lieu de ressources, d'échanges, d'expériences et de formation qui offre à ses adhérents et usagers des prestations diverses accessibles au plus grand nombre. 3 axes thématiques structurent son action au quotidien, à savoir l'action sociale, l'action éducative et l'action culturelle. Il dispose d'un lieu principal et de différentes antennes. Il a également développé un point de rencontre mobile pour tout ce qui concerne l'accompagnement social et la rencontre avec les habitants. Différentes associations locales ont leurs activités dans le lieu ou viennent en appui de celles du centre. Il anime également l'instance de coordination des acteurs du quartier.

La Médiathèque François Mitterrand

La Médiathèque François Mitterrand est située quartier de l'Europe à Tours nord, face à l'arrêt de tramway « Beffroi ». Ce bâtiment communautaire de 1300 m² de Tours Métropole a été inauguré en décembre 2007. Dans son projet, l'équipe de la Médiathèque a souhaité développer, au-delà de ses missions premières, des interactions avec le quartier, ses habitants et les associations qui y interviennent. Elle intervient régulièrement à l'extérieur du lieu et ouvre ses locaux à différents projets extérieurs. Une programmation d'événements et de rencontres font vivre le lieu toute l'année.

Le Groupe d'Entraide Mutuelle de Tours Nord (GEM 37)

Le GEM37 est une association qui accueille des adultes en souffrance psychique et/ou en situation d'isolement social à Tours et à Loches. Le GEM, est un lieu d'accueil et d'échange. Ces espaces de rencontres et d'aide mutuelle permettent aux adhérents de réduire leur isolement, de restaurer et de maintenir des liens sociaux. Leur caractère est essentiellement social, ils ne se substituent en rien aux lieux d'accueils thérapeutiques (lieux de soins). Accompagnés par les animateurs de l'association, les adhérents peuvent ainsi organiser un planning d'activités et de sorties chaque semaine. Des partenariats et coopérations avec d'autres structures y contribuent (ex. : avec le Jardin des Mille Pattes sur le quartier Europe-Chateaubriand).

L'Espace Loisirs Jeunes (ELJ)

C'est un accueil de loisirs municipal accessible aux jeunes de 11 à 17 ans, ouvert toute l'année, habilité par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale 37 - pôle Jeunesse et Sports. Les jeunes peuvent y trouver une grande salle de vie équipée et peuvent également profiter des espaces sportifs extérieurs. L'équipe propose toute l'année des activités encadrées et accompagne les projets des jeunes. Ils sont reçus seuls ou en groupe pour monter leurs propres projets de sorties, de vacances, d'actions solidaires… Ils interviennent également dans les établissements scolaires ainsi que dans les espaces publics et créent du lien avec le tissu associatif, social et commercial du quartier. La structure accueille également un Point information jeunesse.

Forum Europe, Maison France Services

La mise en place du réseau France services fait écho aux volontés du Gouvernement de rapprocher le service public des usagers. L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. À Tours Nord, elle est localisée au sein du Forum Europe, local de la Ville de Tours qui propose un Espace Public Numérique, la Mission Locale… L'équipe accueille le public pour des démarches en ligne puis fait le relai vers les administrations concernées pour faciliter le contact, les rendez-vous, etc.

Éducateurs de Prévention, antenne Europe

La Prévention Spécialisée est une forme d'action éducative menée dans le milieu de vie des jeunes âgés de 12 à 25 ans, en rupture ou en souffrance, en voie de marginalisation ou marginalisés. L'action éducative, portée par des équipes de travailleurs sociaux, se réalise en privilégiant le travail de rue, le temps passé dans les espaces de vie (quartiers, lieux de rencontre), l'accompagnement individuel des jeunes et les interventions sur les milieux de vie. Dans le quartier, les deux éducateurs disposent d'un local dans le quartier au sein duquel le Centre Socioculturel Gentiana intervient pour certaines activités.

QUEL RAPPORT AU NUMÉRIQUE CES STRUCTURES ONT-ELLES ?

Tous les chemins mènent au numérique

Dans chacun de ces deux quartiers à Tours et à Vierzon, les structures que nous avons mentionnées et qui ont participé au projet, n'ont pas toutes le même rapport au numérique et ne proposent donc pas les mêmes « services » aux habitants et usagers. Elles représentent différentes formes de ressources en matière de médiation numérique, parfois par défaut. Certaines peuvent se retrouver dans plusieurs catégories.

Nous avons distingué trois types de structures au sein des deux quartiers :

- ***Les structures « à mission »***
  Ce sont celles dont l'une des missions est de travailler sur la médiation numérique à part entière ou qui ont pu développer un service encadré (par un ou plusieurs salariés) en la matière.

- ***Les structures « proposantes »***
  Ce sont celles qui, ayant repéré des demandes ou des besoins de la part de leurs usagers et adhérents, proposent différentes formes de services et formes de médiation sans avoir de personnel dédié directement à cela.

Les structures « confrontées » aux besoins de leurs usagers
Ce sont celles qui dans le cadre de leurs missions ou services aux usagers se sont mises à faire de la médiation numérique pour pouvoir continuer leurs missions premières ou tout simplement pour répondre aux besoins sans réponses de leurs usagers. Elles font également le relai vers d'autres structures.

Ce que les structures proposent à Vierzon

Le Point Information Jeunesse
Les jeunes peuvent accéder au Point Cyb, espace numérique dédié à répondre à leurs besoins en matière d'accès à un ordinateur pour des recherches et/ou démarches. De plus, le PIJ, en partenariat avec le CRIJ, a ouvert l'Infolab, espace de création numérique (vidéo, impression 3D…). Une personne est dédiée à l'encadrement et au développement des activités liées au numérique (ateliers multimédia…).

Le Centre Social du Tunnel
Il ne propose pas de service particulier mais est très attentif aux demandes des usagers. Après le COVID, le centre a proposé de mettre en place des ateliers d'initiation au numérique sans trop de succès car les adhérents n'ont pas identifié la structure comme un lieu d'appui numérique.

L'AJCV
L'association propose aux habitants et usagers la possibilité d'un accès à un ordinateur pour des démarches ou imprimer des documents. Il n'y a pas de personnel dédié, l'accompagnement pour ce service se fait en fonction des disponibilités des membres de l'équipe. L'association a également commencé à expérimenter le recensement des besoins des habitants du quartier en matière de numérique avec l'appui de services civiques.

Les Francas
Ils ne proposent pas de service particulier en matière numérique. En revanche, dans le cadre de ses formations d'animateurs, cette structure a intégré différents sujets liés aux usages du numérique de manière à sensibiliser les jeunes afin qu'ils puissent à leur tour sensibiliser les plus jeunes. Les Francas informent et relaient vers d'autres structures leur public quand des besoins sont détectés.

La Mission Locale
La structure ne propose pas de service particulier pour son public en matière de numérique. Cependant, elle les accompagne dans leurs démarches et les relaie vers d'autres structures si nécessaire.

Ce que les structures proposent à Tours Nord

Le Centre Socioculturel Gentiana
Depuis le début de l'année 2023, le centre social dispose d'un Conseiller Numérique. Ce dernier propose différents ateliers (individuels et collectifs) en fonction des besoins et difficultés des usagers. Il anime également mensuellement un Café Numérique. Il délocalise sa permanence à certains moments de la semaine, notamment dans l'espace public en appui du Médiateur Social.

La Médiathèque François Mitterrand
La Médiathèque a redéveloppé en 2023 un Espace Public Numérique avec une interface spécialement conçue pour faciliter la prise en main de l'outil par les utilisateurs en fonction des besoins (recherche, bureautique, loisirs…). Cet espace n'a pas de personnel dédié à ce jour. De plus, l'équipe propose également des animations ludiques autour du numérique et de la réalité virtuelle.

Le GEM 37

Pour être en accord avec sa démarche de faciliter l'accompagnement de ses usagers dans leurs démarches et activités, la structure s'est dotée, grâce à des dons d'un espace numérique dans ses locaux. Il n'y a pas de personnel dédié mais, sous le contrôle de l'équipe d'animation, les usagers peuvent faire des recherches ou des démarches personnelles si nécessaire. L'autre utilité est celle d'être un outil pour que les usagers organisent leurs sorties et activités thématiques.

L'Espace Loisirs Jeunes / PIJ

Avec son PIJ, ce lieu propose aux jeunes l'accès à des postes informatiques pour qu'ils puissent faire leurs démarches en étant accompagnés vers l'autonomie dans celles-ci par l'équipe. D'une manière plus large, ils sont confrontés à des besoins croissants comme les démarches liées à la vie scolaire pour les familles (inscriptions à la cantine...) qui trouvent dans cette structure un espace pour les effectuer.

France Services

Installé au sein d'un Espace Public Numérique, l'équipe dédiée propose un accompagnement en matière d'accès au numérique et d'aide à l'accomplissement de démarches individuelles dématérialisées. Signalons au passage que 50% de leur public est issu de quartiers prioritaires.

Les éducateurs de prévention

Ils ne proposent pas d'accès ou de formation au numérique mais sont amenés de manière croissante à soutenir leur public dans leurs démarches dématérialisées. Ils les accompagnent directement dans celles-ci ou les relaient vers d'autres structures comme France Services.

PARLEZ-VOUS NUMÉRIQUE ?

Une exploration de la parole habitante et des acteurs professionnels des quartiers prioritaires à Tours et à Vierzon.

DES LIEUX RESSOURCES PAS TOUJOURS IDENTIFIÉS

Avant d'imaginer de nouvelles pistes de travail, partir de l'existant et de ce qui est disponible est un bon point de départ. Pour commencer ce que nous voulions relater, il nous a semblé important de partir des structures. Afin de planter le décor, nous en avons ainsi fait un panorama dans la première partie de ce livret. Cela du fait des services qu'elles proposent et/ou des missions pour lesquelles elles déploient différents moyens humains et techniques.

Partir des structures, c'était pour nous savoir comment les usagers et habitants les perçoivent. Non pas dans une perspective d'évaluation mais pour savoir ce pour quoi elles sont sollicitées…quand ces dernières le sont. En effet, la question de l'information est toujours centrale comme dans d'autres domaines.

Sur quoi sont-elles sollicitées ?

Avoir accès à l'information, recherches Internet.

Traitement de texte.

Être rassurés et accompagnés par rapport à certaines démarches administratives en ligne (création et accès aux comptes, dossiers…), notamment sur les sujets liés la parentalité (inscription à la cantine, accès à l'ENT des enfants, consultation des devoirs…). *Nous reviendrons d'ailleurs sur ce sujet dans un autre chapitre.*

Rédiger un CV ou une lettre de motivation, recherche de formation.

Création d'e-mails et déblocage des mots de passe oubliés, gestion des boites mails.

Connexion aux comptes usagers services publics.

Problèmes de sécurité numérique.

Diverses démarches de droit commun : accès aux comptes CAF, CARSAT, ANTS (carte grise, permis de conduire, passeport et carte d'identité), CPAM (compte Ameli.fr), impôts (création compte, information.), pôle emploi…

Impression de documents, photocopies.

Des ressources pas toujours identifiées

Le paradoxe est que d'un côté, si l'on fait référence à ce qui est dit par les professionnels, il y a un nombre important de personnes qui viennent chercher du soutien auprès des structures et que de l'autre côté, il semble y avoir un nombre tout aussi important de personnes qui ne connaissent pas ce que les associations peuvent apporter.

Les lieux ressources et les services proposés ne sont pas toujours bien identifiés par celles et ceux qui en ont besoin. Ce qui entraîne une méconnaissance des soutiens possibles, et de ce qui peut être sollicité et accompli, à travers la médiation apportée par les structures.

Paroles d'habitants :

« On ne sait pas qu'il y a des choses proposées dans des associations. »

« Avant je faisais tout à la maison, mais le centre social est très utile. […] Cependant j'ai mis 5 ans avant de savoir que le centre social proposait des impressions et photocopies. »

« Je ne suis pas au courant des aides qui peuvent être apportées sur Vierzon. »

« C'est dur de savoir où se trouvent les services. »

« On manque parfois d'informations pour savoir à qui s'adresser pour être formé, accompagné dans ces démarches numériques . »

Mais à qui s'adressent les personnes qui ne se vont pas vers les structures ?

Nous pourrions en déduire que l'information ne passe pas (ou peu) entre les personnes qui savent ce que proposent les structures et celles qui ne le savent pas. En écoutant les habitants qui se trouvent dans cette situation, il semble que la grande majorité des interrogés n'aient pas le réflexe de s'adresser à des structures en cas de difficultés.

Ils se tournent vers leur famille ou des proches :

« Quand je ne sais pas, je demande à ma famille ou à des amis. Mais c'est vrai que des fois je me dis que ça pourrait être bien de s'adresser à des pros. Je sais qu'il y a des choses qui existent dans le quartier mais je ne sais pas trop où ».

Parfois, elles n'osent pas demander aux structures du quartier par gêne, par peur de déranger les professionnels... Déceler les besoins et pouvoir apporter des solutions (rediriger vers une personne compétente, identifier les acteurs...) restent donc d'actualité.

Ce phénomène semble indiquer qu'une partie des habitants a la connaissance des soutiens potentiels des structures mais que le principal obstacle, c'est de se sentir légitime de franchir la porte de celles-ci...

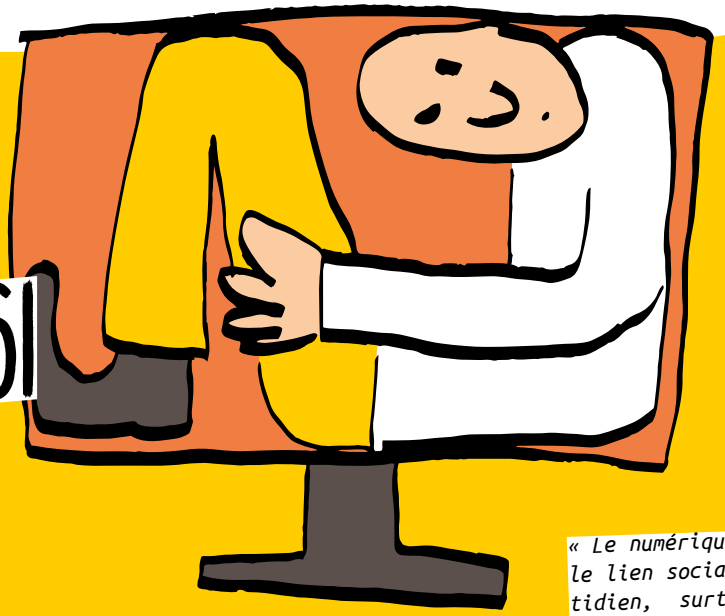
Ce qui est par exemple un avis partagé par l'équipe de la bibliothèque François Mitterrand (Tours) :

« Le fait de ne pas pouvoir ou savoir-faire seul, et donc l'obligation de demander de l'aide peut constituer un frein très fort, et conduire à renoncer au numérique. »

Depuis la crise sanitaire de 2020, plusieurs études montrent que la part des personnes vivant isolées dans les quartiers prioritaires est croissante et qu'elle représente une part non négligeable des habitants de ces quartiers (personnes vieillissantes, familles monoparentales dont les enfants quittent le foyer, personnes atteintes de troubles psychologiques...).

Le développement du « tout numérique » joue-t-il alors un rôle dans ces effets d'isolement social ? Au contraire, est-il un facteur de rapprochement des individus et des communautés ?

LE NUMÉRIQUE ISOLE... MAIS CRÉE AUSSI DES SOLIDARITÉS



Sur le sujet des usages, aux dires des personnes avec qui nous avons échangé, les avis vont dans les deux sens. Il s'agit sûrement des deux facettes d'un même phénomène, le positif et le négatif. Dans tous les cas, chacun semble avoir conscience des effets regrettables d'un certain nombre d'usages du numérique dans leur entourage (ou plus largement dans ce qu'ils en perçoivent à une échelle médiatique).

La perception des effets des usages numériques est ainsi au cœur de la question des sociabilités quotidiennes, que ce soit au sein de la cellule familiale, dans les espaces intermédiaires (associations...) mais également dans l'espace public (l'espace public étant un élément important de la vie de ces quartiers).

Le numérique, un point de rupture des sociabilités

Certaines personnes estiment donc que le numérique rompt le lien social, dans le sens où il coupe du réel et/ou enferme dans des schémas de pensée. Les réflexions émises laissent entendre une forme de nostalgie et défaitisme dans ce que les pratiques numériques quotidiennes ont induit.

Paroles d'habitants :

« Le numérique a coupé le lien social au quotidien, surtout dans les espaces publics. »

« Quand on est sur Internet, on ne voit personne, on reste chez soi. »

« Les rencontres sur le net ne sont pas non plus toujours sécurisées. »

« On ne profite plus de l'instant présent. Il n'y a plus de convivialité. »

« Internet déconnecte tout le monde dès un très jeune âge. Tout se fait sur le net. Les textos sont indéchiffrables. Cela sépare la jeune génération et l'ancienne. Les jeunes ne savent plus vivre sans Internet, sans portable. Ils en sont dépendants. Les réseaux sociaux propagent de la haine et des préjugés : les communautés se montent les unes contre les autres. Les gens profitent du fait d'être anonymes sur le net : les propos racistes se banalisent. »

« C'est un bon moyen de communication mais le contact humain et les capacités à échanger se perdent. Nous avons l'impression d'être proches sans se voir ni s'entendre. Le numérique crée des liens illusoires. »

Ainsi, le numérique est plutôt vu comme quelque chose de subi qui coupe d'autrui... mais les difficultés se dépassent par la solidarité !

Le numérique vecteur de solidarités

Les problèmes rencontrés par certains habitants, comme le manque de connaissances techniques ou celui de la barrière de la langue sont des entraves à l'utilisation des interfaces numériques. Une des solutions pour dépasser ces difficultés est de solliciter des pairs. L'entraide devient aussi un moyen d'échanger et de se rencontrer, de créer du lien social.

Ce qui est par exemple au cœur des problématiques des participantes à l'atelier cuisine des personnes allophones prenant des cours de français au centre social de l'AJCV (Vierzon) :

Ce groupe de femmes a l'habitude de chercher ses recettes sur Youtube ou sur Instagram. Pour les partager, elles utilisent Instagram et Whatsapp.

Les échanges de recettes se font cependant la plupart du temps dans leur langue d'origine. Elles peuvent rechercher néanmoins des recettes en français et utiliser celles-ci pour travailler le français. L'apprentissage du français se faisant notamment avec l'animatrice dédiée autour de la réalisation des recettes.

Un moyen de s'entraider autour d'une animation collective et utile socialement...en s'appuyant sur le numérique et ce à quoi il permet d'accéder.

Un autre exemple : le point numérique de la bibliothèque François Mitterrand, un levier utile pour créer des liens entre les usagers ? :

L'équipe du lieu met en place des séances de jeux vidéo qui permettent de mixer des publics très différents (jeunes, séniors, publics handicapés, ados etc). Ce qui est l'occasion pour les bibliothécaires d'avoir une approche différente de leurs publics (le professionnel n'est pas détenteur d'un savoir ou d'une info qu'il délivre dans une relation descendante, il peut prodiguer des conseils mais il est aussi là pour jouer avec le public, dans une interaction où ce dernier peut avoir plus de compétences que lui !). Ce qui crée également de la convivialité dans ce lieu installée au cœur du quartier Europe-Chateaubriand.

Pour le Groupe d'Entraide Mutuelle 37 (Tours) disposer d'un espace numérique pour ses usagers est un vrai plus :

Organiser une sortie, se renseigner sur un événement ou un sujet, faire des démarches, ...les applications du numérique sont multiples et utiles à toutes et tous au sein de l'association. Le numérique sert au quotidien à développer du lien social et à s'inscrire dans la vie locale. C'est un moyen mais sûrement pas une fin !

Ainsi, une autre partie des personnes interrogées conçoivent que le numérique puisse créer ou entretenir du lien social, en favorisant les rencontres ou en facilitant les relations à distance. Il est alors perçu comme un facteur d'inclusion.

Paroles d'habitants :

« Le numérique peut aider à se mettre en relation avec les gens. »

« Avant j'avais des difficultés pour communiquer et garder contact. Le numérique, ça facilite. »

« Le numérique crée du lien social dans le sens où on peut se tenir au courant des animations proposées. On peut avoir accès à plus d'informations. »

« Le numérique peut aider à renforcer des contacts déjà établis : personnels et professionnels. »

« Le numérique ça rapproche des gens qui ont les mêmes intérêts que nous. »

« Le numérique (via les réseaux sociaux, les forums...) peut renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe. Il permet d'échanger des connaissances et de s'entraider. »

Bien que toutes les problématiques ne soient pas résolues, car dépassant la question des QPV de par leur aspect sociétal, cela est tout de même conscientisé pour beaucoup de personnes. Ce qui est un signal encourageant.

En filigrane, la question du rapport entre le numérique et la citoyenneté commence à se dessiner. Mais des barrières très concrètes, très matérielles subsistent pour être à l'aise avec les outils et pratiques numériques des habitants de ces quartiers.

SI JE NE MAÎTRISE PAS LES OUTILS, SI JE N'AI PAS LES MOYENS... SUIS-JE CITOYEN ?

L'un des facteurs d'appropriation des usages numérique passe par la maîtrise technique des outils, que ce soient les applications, les logiciels et le matériel dédié à leur utilisation. Ces questions, celles de la compréhension et de la capacité à faire sont centrales en matière de médiation numérique. À travers cela, ce sont des enjeux d'émancipation et de pouvoir d'agir qui sont en jeu.

À l'échelle de ces deux quartiers, professionnels et habitants sont confrontés à cela. Chacun porte un regard lucide sur ces difficultés et leurs conséquences au quotidien. Ce qui n'est pas sans impact. Le numérique devient ainsi une entrave à la citoyenneté.

Que constatent les professionnels rencontrés ?

De manière unanime, sur les deux territoires et à l'échelle de chacun, ce sont les mêmes observations qui sont faites. En voici quelques-unes qui résument le propos :

« Le numérique entraîne des exclusions. Si on ne maîtrise pas bien le numérique on peut se sentir en retrait en tant que citoyen. On s'isole du groupe. »

« D'autant plus que le numérique est nécessaire, incontournable. C'est une obligation de le maîtriser pour pouvoir fonctionner dans la société actuelle, être à la page. »

« On a le sentiment que l'État crée de nouveaux outils numériques sans se soucier de ceux qui ne peuvent y avoir accès pour des raisons financières, générationnelles, ou liées à des handicaps. Certaines personnes parlent de « dictature numérique ». Cela manque de solutions alternatives. »

« Cela induit un isolement pour ces personnes. L'image d'une fracture numérique est parlante. »

Pour savoir ce que vivent les structures, voici l'exemple de l'équipe du centre social Le Tunnel (Vierzon) :

« À l'arrivée du COVID en France et lors de ses confinements successifs nous avons observé à quel point de nombreux usagers du centre social étaient éloignés du numérique. Pour maintenir un lien avec les adhérents les plus isolés, nous avons proposé des ateliers en visio mais nous avons été vite confrontés aux freins de chacun : pas de matériel, matériel obsolète, difficulté dans les savoir-faire... »

Complété par celui des Éducateurs de Prévention (Tours) :

« Lors des confinements, plusieurs enfants ne pouvaient pas faire leurs devoirs à cause du numérique. Certains d'entre eux sont aujourd'hui déscolarisés car ils étaient déjà en difficulté et avec des parents pas forcément présents. »

Les facteurs qui éloignent du numérique

Parmi les personnes rencontrées, nous avons récolté différentes réponses que nous pouvons classer sous trois formes, trois catégories :

- Les personnes qui ne souhaitent pas donner d'infos personnelles en ligne et renoncent donc à leurs droits ou à certaines formes d'échanges et ressources. Les raisons à cela sont de l'ordre de la peur du piratage, du manque de fiabilité supposée des sites utilisés ou d'internet d'une manière générale.

- Les personnes qui connaissent des difficultés liées à la barrière de la langue, à la complexité des démarches, à l'absence d'interlocuteurs à qui demander de l'aide.... Ce sont des personnes qui se retrouvent face à des problèmes qui ne savent pas résoudre, bien qu'ils en aient la volonté.

- Les personnes qui rencontrent des difficultés liées à la méconnaissance des outils informatiques et/ou une mauvaise maîtrise de ceux-ci. Ces derniers ne savent pas à la fois, à qui s'adresser pour être aidés et manifestent aussi des formes de découragement et de résignation à être coupés de plusieurs formes d'interaction.

Paroles d'habitants :

« Quand ça devient trop technique, trop compliqué, je suis vite largué... »

« Le numérique est en constante évolution et change trop vite : il faut toujours s'adapter à de nouvelles façons de faire... Or c'est compliqué quand on n'a pas grandi avec, on se sent vite dépassé. »

« Personnellement, je suis bloqué, je ne sais pas utiliser Internet. De ce fait, je ne peux pas participer aux différents projets des associations de ma commune. »

« Avec ma femme, on ne part plus en vacances. Il y a des choses que l'on voudrait faire mais il faut passer par internet. Alors du coup, on ne le fait pas. »

Un facteur récurrent, le manque de moyens financiers

Les personnes interrogées évoquent des problèmes concrets : le coût du matériel informatique et des abonnements Internet, les coupures de réseau... Le numérique pourrait être pratique mais son utilisation est limitée « pour faire des économies ». Ces problèmes concrets sont autant de freins à une utilisation dans de bonnes conditions, et tout simplement à l'accès au numérique. Ils limitent ainsi par exemple la possibilité de se saisir des démarches en ligne.

Ce qui est possible pour certaines catégories de personnes dans un cadre personnel devient une contrainte dans l'espace (obligation de se déplacer), dans le temps (des contraintes horaires pour accéder à certains endroits) et dans les rapports sociaux (être obligées de faire part de leurs difficultés).

Paroles d'habitants :

« J'ai abandonné. C'est compliqué de raccrocher si on n'est pas rentrés dedans dès le début. L'idéal c'est d'acheter un PC et de s'en servir assez souvent mais personnellement, je n'ai pas les moyens de changer de téléphone ou d'ordinateur. »

« Oui des fois c'est compliqué. Je n'ai pas d'ordinateur pour moi toute seule, ni d'imprimante ou de photocopieuse. Si on doit envoyer des papiers, on est obligés de sortir. Et parfois on a des problèmes avec la box : Internet se coupe seul. »

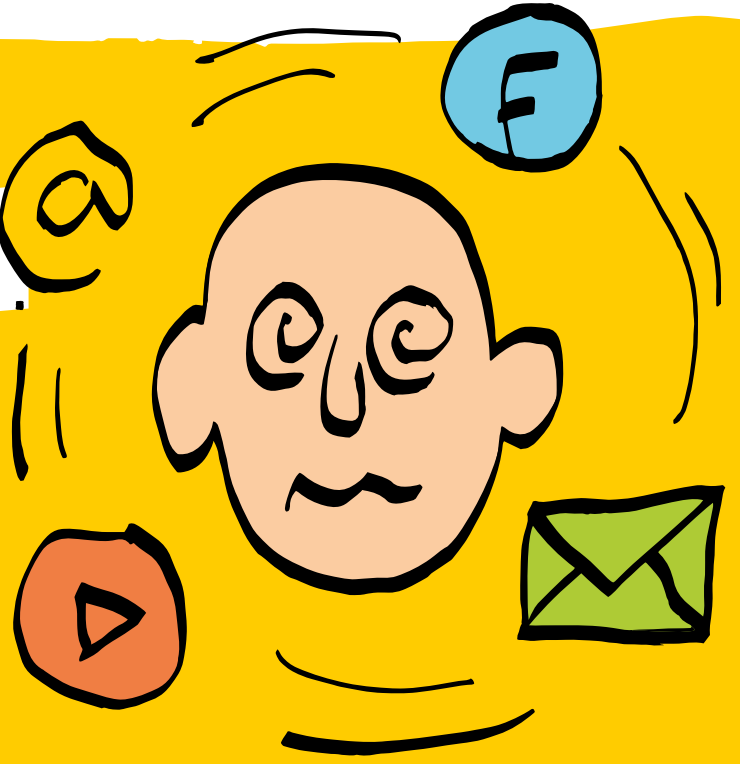
« Ce qui me freine, c'est qu'Internet est trop cher. Heureusement, il y a le réseau public de ville. Mais on n'est pas chez soi. »

Ainsi, en matière d'accès au numérique, certaines structures comme les centres sociaux se retrouvent de fait à devoir pallier les difficultés matérielles rencontrées par les habitants et usagers. Comme cela a été évoqué à l'AJCV (Vierzon) : « la fracture numérique est constatée dans les échanges avec les adhérents du centre : ils savent faire des démarches en passant par leur téléphone mais ils n'ont pas de PC. C'est compliqué et pas pratique pour tout ce qui est documents. »

Bien que cela ait l'avantage pour les structures de rencontrer les personnes concernées et de mettre en place des formes de solidarités, permettre l'accès matériel au numérique, c'est bien souvent une solution par défaut qui n'est pas forcément dans leurs missions premières.

L'enjeu devient alors de ne pas faire « à la place de ». Mais, bien que les professionnels aient d'autres priorités au regard de leurs missions et que cela devienne pour eux chronophage, ils se retrouvent *a minima* obligés de prendre le temps de faire quand même, d'aiguiller, d'expliquer. Car sinon, qui le ferait ?

LE NUMÉRIQUE DEMANDE DU TEMPS... ET INCITE PARFOIS À EN PERDRE



La question du temps a été évoquée sous plusieurs angles lors de toutes ces rencontres. L'une des conséquences des difficultés d'usage du numérique est celle du temps qu'il faut consacrer à se faire aider ou pour accéder à des lieux qui permettent de faire ses démarches, de se connecter, etc.

Le rapport au temps a été évoqué sous d'autres angles, sûrement de manières plus anecdotiques par rapport à son lien avec les problématiques liées à l'inclusion numérique dans les QPV. Cela nous est revenu à plusieurs reprises. Assez pour en faire le focus dans le récit de cette démarche.

Il est évoqué ici différentes choses : l'intégration dans la vie quotidienne de certaines interfaces qui n'incitent pas à l'autonomie, les formes d'addiction que le numérique peut représenter ou les formes d'injonctions pour les individus à être disponibles de manière permanente.

Paroles d'habitants :

« Le numérique, oui ça simplifie la vie mais trop des fois : ça rend fainéant. »

« L'assistant vocal de Google c'est trop : plus ça va, moins on va utiliser notre corps. C'est un peu de la fainéantise. Plus ça va aller, plus on va être assistés. Ça ne va pas dans le sens d'une responsabilisation. »

« Le numérique m'éloigne de ma famille. Je me perds là-dedans. Par contre avec les enfants je pose des limites, déjà que pour nous le numérique est trop présent... On passe du bon temps à envoyer des SMS et à jouer à des jeux, mais ça a un côté addictif. On communique moins et ça crée du conflit. »

« Sentiment que le numérique rajoute une charge de travail (par ex : la gestion des mails). Dur de séparer la vie pro de celle perso (on est toujours sollicités par de nouveaux mails, de nouvelles notifications...), dur de décrocher. Sentiment qu'à l'ère du numérique on doit tout faire le plus vite possible, dans les plus brefs délais. »

Vie personnelle / vie professionnelle, responsabilités, comportements adoptés contraires par rapport à certaines valeurs éducatives... Tous ces éléments invitent à aborder une question centrale soulevée par les personnes entre 30 et 50 ans, à savoir la parentalité numérique.

LES PARENTS, LES ENFANTS ET LE NUMÉRIQUE

Parmi tout ce qui a été évoqué en matière d'inclusion numérique sur ces deux territoires, la question de la parentalité a été récurrente. Cela tient sûrement au fait qu'une grande partie des gens interrogés étaient parents, côtoyaient des enfants dans leur entourage proche ou étaient en âge d'en avoir. Mais le thème a également été abordé par des personnes plus âgées qui nous ont partagé des choses qu'elles observaient dans leur famille ou dans l'espace public.

L'autre raison qui justifie de l'intérêt de cette question est liée à l'importance accordée à la question éducative, dans un contexte de développement des usages numériques. Cette préoccupation positive souffre néanmoins d'un manque de repères par rapport aux leviers que les parents pourraient actionner pour répondre à leurs besoins.

Ce qui amène parfois certaines personnes à s'isoler un peu plus ou tout du moins à ne pas forcément oser partager (avec les professionnels notamment) les problèmes qu'ils rencontrent de peur d'être jugés ou considérés comme de « mauvais parents ». Ce qui peut avoir des incidences sur l'ensemble de leur vie sociale et n'incite pas, de fait, à se sentir légitime en tant que citoyens. L'intervention des structures devient parfois déterminante pour repérer et accompagner les habitants.

Les peurs liées aux enfants et la difficulté à montrer le bon exemple

Les personnes rencontrées soulignent la difficulté pour les parents de suivre et comprendre ce que font leurs enfants sur Internet. Les protéger des dangers du numérique s'avère alors pour eux plus compliqué.

Paroles d'habitants :

« Les gamins sont toujours le nez sur leur téléphone. C'est aux parents de poser des limites. Pour le développement de l'enfant, le numérique c'est pas bon, la vie c'est pas ça. Sur Internet ils peuvent tomber sur n'importe quoi. Ça peut être très utile mais il faut que ça soit modéré. »

« Les enfants en savent plus que nous, ils savent plus faire. Même en prenant leur téléphone c'est dur de suivre ce qu'ils y font. Des histoires de mauvaises rencontres, de photos postées qui circulent, on voit ça partout aux infos. Il faut protéger leur image. »

« Le numérique est mauvais pour le cerveau et la concentration des enfants. On limite leur temps avec les écrans mais c'est pas simple !»

« Ce qui est inquiétant c'est les enfants qui ont accès de plus en plus tôt à Internet. Les réseaux sociaux prétendent vérifier l'âge de leurs utilisateurs mais ils ne le font pas... »

« On fait tout sur le téléphone et les enfants en ont ras le bol car on perd du lien avec eux. C'est dur de justifier le fait de limiter leur temps d'écran. C'est vraiment « fais ce que je dis, pas ce que je fais ». Les médecins le disent : les écrans énervent et provoquent des retards de langage. »

« Je suis mitigé. Je passe énormément de temps sur les écrans et pourtant, je suis contre pour les enfants. Ils peuvent tomber sur des scènes de violence et les réseaux sociaux m'inquiètent : on ne sait pas à qui on peut avoir affaire. »

Un besoin d'accompagnement constaté par le centre social Le Tunnel (Vierzon) :

« De plus en plus de questions sur l'utilisation des plateformes liée à la scolarité. Un grand nombre de familles peuvent être en difficulté par rapport à ces plateformes.

Sur Vierzon, le projet est de développer ces plateformes également sur les écoles élémentaires. Nous avons donc une vigilance, en lien avec l'école, pour ne pas laisser "de côté" certains parents. »

Idem du côté du Pôle Prévention Spécialisé (Tours) :

« Il y a des difficultés pour les parents à maîtriser l'ENT (Espace Numérique de Travail) et tout le suivi en ligne de la scolarité de leurs enfants (inscription, cantine, périscolaire). Les interfaces pas toujours simples d'utilisation. De plus, comment font les personnes qui n'ont déjà pas la maîtrise de la langue ?

D'ailleurs, il y a de plus en plus de personnes présentes aux séances de temps de rencontre avec les parents. Ce sont des temps en partenariat avec le collège. Et il y a aussi besoin de sensibiliser les parents aux dangers des réseaux sociaux. Faire connaître les applis de contrôle parental. »

Inversion des rôles ou transmission de savoir ?

Certains parents perdus avec le numérique responsabilisent trop tôt leurs enfants. Ils doivent gérer des choses qui ne sont pas de leur âge (démarches administratives, suivi bancaire...). En matière de scolarité, l'accès aux informations peut ainsi dépendre des enfants. Ce qui malheureusement peut encore une fois entraîner du décrochage scolaire.

Paroles d'habitants :

« Ce sont les enfants qui gèrent mais je ne suis pas toujours au courant pour l'école. C'est compliqué pour eux. »

« J'ai bloqué les contenus interdits aux moins de 12 ans sur les appareils numériques utilisés par mes enfants. Mais si je ne comprends pas comment faire, c'est à mon fils que je demande... »

« Quand je ne sais pas, je demande aux enfants. »

« Les jeunes me montrent pour faire les papiers car sur le site c'est plus compliqué qu'en physique. »

« Ma fille m'aide si je me sens bloquée. La nouvelle génération est plus à l'aise avec le numérique, ils ont grandi avec et ils nous transmettent leur savoir. »

« Je suis aidée par mes enfants, qui eux, sont super à l'aise. »

Cette inversion des rôles permet effectivement que les enfants transmettent des savoir-faire à leurs parents, ce qui est en soi valorisant. Mais cela transfère également une forme d'autorité des parents (les apprenants) aux enfants (les sachants) qui peut entraîner un sentiment d'échec.

Cette forme de dépendance ouvre aussi de fait une porte sur l'intimité des parents. Ce que les personnes rencontrées semblent mieux assumer en vieillissant lorsque leurs enfants sont devenus de jeunes adultes. C'est une relation d'aidant qui est plus mature et qui peut créer des complicités.

Dans les QPV, la « dépendance numérique » risque de s'amplifier et survenir plus tôt que d'autres formes de dépendances liées au vieillissement et à la santé.

Et si on ajoute comme conséquence au fait de ne pas savoir utiliser les outils numériques la peur d'être piraté ou d'être infesté par un virus informatique, la fracture numérique se creuse pour les habitants concernés.

À NOTER :

La Coordination des acteurs du quartier de Tours Nord rassemble toutes les structures et institutions œuvrant sur Tours Nord (dans un périmètre plus large que celui du QPV Europe Chateaubriand) pour permettre de s'informer, d'échanger et de coopérer afin de rendre les actions de chacun plus efficientes pour le territoire et ses habitants.

Dans le cadre du groupe de travail sur la parentalité, les acteurs présents ont souhaité durant l'année 2023 s'intéresser plus particulièrement à la question de la parentalité numérique. Constatant que les difficultés s'accroissent pour nombre de parents par rapport aux usages numériques, des actions vont être imaginées et mises en œuvrent courant 2024.

ARNAQUES, VIRUS, PIRATAGES... LE NUMÉRIQUE PEUT REFROIDIR

Dans nombre de nos échanges, la crainte des virus, des piratages et des arnaques est l'une des raisons pour laquelle une portion non négligeable d'habitants hésitent, voir refusent, d'utiliser les outils numériques et de se connecter à internet (ou seulement lorsque que c'est indispensable comme pour des démarches administratives). Comme évoqué lors d'un précèdent chapitre, l'influence des médias rentre en compte dans les comportements qu'ils adoptent.

C'est une forme de déconnexion pas forcément souhaitée qui a des incidences à différentes échelles et en premier lieu locale. Les habitants évoqués seront alors moins enclins à partager des informations, à s'inscrire sur des forums ou participer à des projets en utilisant le numérique.

Paroles d'habitants :

« Je vois plein de trucs sur TF1. »

« Quand je pense numérique, je pense danger. »

« Ma sœur s'est fait pirater son compte sur les réseaux sociaux et ça a été très compliqué pour le récupérer. Elle n'a pas été prise au sérieux. »

« Sur Internet, il y a du bon et du moins bon. Je me suis déjà fait arnaquer quand j'ai passé des commandes pour mes petits-enfants. Ça donne pas envie. Mon compte bancaire a aussi été piraté en Nouvelle-Zélande. C'est pour ça que je navigue sur le net le moins possible. Surtout quand je vois que les arnaqueurs arrivent à contourner les mesures de sécurité. »

Ce sont principalement les séniors qui font part de ces craintes et des comportements qu'ils adoptent par rapport à celles-ci. Les plus jeunes semblent moins concernés. Cela ne veut pas dire qu'ils sont forcément aguerris aux systèmes de protection de leurs appareils numériques ou qu'ils ont les bons réflexes à avoir. Cela n'est simplement pas leur préoccupation première lorsqu'ils utilisent le numérique.

Une fois de plus, ce sont les structures implantées dans ces quartiers qui proposent différentes actions pour sensibiliser, rassurer et apprendre à éviter les pièges du numérique.

L'exemple du Centre social Gentiana (Tours)

Cela fait par exemple partie des missions du conseiller numérique d'accompagner les habitants individuellement ou collectivement (notamment les séniors). Le nombre de personnes qui le sollicite est en augmentation depuis son arrivée. Des personnes jeunes commencent ainsi, par rebond, à le contacter.

Des cafés numériques sont organisés une fois par mois pour échanger sur une thématique proposée par les participants en amont. Le débat, vecteur d'échange et de citoyenneté, amène à la présentation de contenus pratiques et informatifs en lien avec le sujet.

Dépasser ses appréhensions, agir en confiance, être autonome avec le numérique...c'est cela qu'une partie non négligeable d'habitants de ces deux territoires aimeraient atteindre. Pour cela, apprendre en faisant, découvrir des aspects plus ludiques ou créatifs sont des biais astucieux pour se familiariser avec le numérique et être en situation de réussite.

ALLER VERS L'AUTONOMIE EN VALORISANT LES ASPECTS POSITIFS ET CRÉATIFS ?

Plusieurs personnes ont le sentiment de s'être mises au numérique par contrainte. Elles ont une utilisation restreinte du numérique : démarches administratives, tâches professionnelles... Elles ne le considèrent pas comme un moyen d'épanouissement et/ou de divertissement.

Bien que cela soit essentiel, donner l'accès au numérique aux habitants sur un aspect matériel ne suffit pas. L'un des enjeux en matière de médiation numérique dans ces quartiers semble être également une question de pédagogie et d'ouverture à d'autres formes d'usages (découverte culturelle, vie quotidienne...).

À l'inverse, l'autre axe est celui de former et rassurer, notamment la jeunesse, sur les usages de bureautique que les jeunes ne maîtrisent pas forcément... contrairement à l'usage des réseaux sociaux.

Tout cela pourrait permettre de créer de nouvelles interactions sociales...et favoriser la citoyenneté !

L'accès seul ne suffit pas, il faut que les individus se connectent !

On trouve toujours un public éloigné du numérique qui n'a pas envie de s'y mettre : comment susciter chez eux un intérêt ? On ne pourra pas diminuer la fracture numérique si on ne donne pas envie aux gens de s'y mettre : certes il faut l'équipement mais l'envie aussi. Comment accompagner au mieux les personnes qui ne veulent pas se mettre au numérique ? Être à l'écoute des besoins et intérêts de celles-ci et essayer de les amener à avoir plaisir à utiliser le numérique sont incontournables.

Paroles d'habitants :

« Quand on aime, c'est plus facile. »

« Le goût pour le numérique, ça s'entretient. »

« Oui j'ai un ordinateur et je m'en sers pour tout : mails, traitement de texte... Je suis obligée par rapport à mon travail. C'est grâce au travail que je me suis améliorée. Il faut se forcer à s'y mettre. Moi je n'ai pas eu le choix. Au début c'était compliqué, ce n'était pas mon langage. »

« Le numérique, c'est plus une obligation qu'un plaisir. »

« Le numérique peut devenir un plaisir quand on maîtrise son utilisation. »

Exemple de l'équipe du centre social Le Tunnel (Vierzon) allant dans ce sens :

« À l'arrivée du COVID en France et à ses confinements successifs nous avons observé à quel point de nombreux usagers du centre social étaient éloignés du numérique. [...] À la réouverture du centre social, face à ces constats, nous avons proposé des ateliers numériques. Peu d'adhérents répondaient présents. Pourquoi ? "Le centre social c'est pour sortir de chez nous et se voir physiquement, on a plus besoin de numérique". »

« Je suis bénévole au centre social Le Tunnel et j'ai déjà animé des ateliers d'initiation au numérique. [...] De gros manques et besoins ont été constatés : certaines personnes ne savaient même pas comment consulter leur compte bancaire... On a investi dans une dizaine de tablettes pour que les usagers du centre social puissent naviguer sur Internet. Les usagers du centre social bénéficient aussi d'une connexion Wi-fi accessible à tous. L'idée des ateliers étaient de montrer aux gens éloignés du numérique l'intérêt de savoir le maîtriser. Des avantages pratiques ont été soulignés tels que les bons de réduction en ligne, la possibilité de faire du covoiturage avec BlaBlaCar, d'apprendre à prendre soin de soi, à faire ses propres produits d'entretien à la maison... Suite à ces ateliers, les gens se sont emparés de ce qu'ils ont appris. Il y a même eu des demandes pour d'autres ateliers. La seconde limite rencontrée par les utilisateurs du centre social est celle du budget : ils n'ont pas forcément les moyens de se payer un abonnement Internet. »

CV, mails, courriers...c'est parfois la difficulté

Un constat remonte dans plusieurs des structures : la difficulté pour les jeunes à maîtriser les outils de bureautiques. Autant ils peuvent être à l'aise avec l'usage des smartphones, les réseaux sociaux et la navigation sur internet, autant utiliser des logiciels et interfaces pour faire un mail, un CV, un courrier peut être un vrai frein à leur autonomie.

Un exemple issu de l'expérience quotidienne des Francas (Vierzon)

« Nous le voyons bien avec les jeunes que nous accueillons qui viennent pour s'inscrire à une formation BAFA. Dès qu'il s'agit d'écrire un courrier ou de scanner correctement sa carte d'identité, les difficultés commencent. Alors même que c'est une génération hyperconnectée avec leurs smartphones. Ce sont en fait deux réalités différentes en matière de numérique. »

Autre exemple de l'expérience des Éducateurs de prévention (Tours)

« Les jeunes n'ont pas de boîte mail. Ils passent par les réseaux (Snapchat, TikTok). Cela pose problème quand ils cherchent un apprentissage par exemple et qu'ils loupent les mails qu'on leur envoie. Ils ne savent pas mettre des mails en spam, ni faire le tri etc. Même faire des recherches sur *Google*, pour eux, ce n'est pas une évidence. »

De notre côté, nous l'avons expérimenté durant le déroulé de notre action avec les jeunes en service civique à l'AJCV (Vierzon). Ces derniers devaient aller au-devant des habitants pour recenser leurs besoins en matière de numérique.

Pour cela, nous avons construit avec eux un questionnaire. Questionnaire qui n'a pas été utilisé immédiatement car, bien qu'à l'aise avec le fonctionnement des tablettes, ces derniers ont dû apprendre à éditer un questionnaire.

Le numérique, c'est aussi éducatif et créatif !

À Tours ou à Vierzon, plusieurs structures essaient d'investir d'autres champs d'ouverture au numérique. Nous avons déjà évoqué la Médiathèque François Mitterrand à Tours et le développement d'ateliers ludiques et plus largement de l'accès à un nouvel espace numérique. Nous pouvons aussi citer le PIJ de Vierzon avec son Infolab, espace numérique pour les jeunes qui permet à ces derniers d'être en situation de découverte et de réussite grâce à un accès accompagné sur différents outils (image, imprimante 3D...) dans une démarche de projets.

Pour des structures plus « généralistes » comme les centres sociaux, il peut y avoir la volonté de développer des actions mais il n'y a pas toujours l'encadrement et le matériel nécessaire. C'est pour cela que les partenariats et coopérations sont importantes. Ce sont donc d'avantage souvent des opportunités de faire plus qu'un travail effectué dans le temps (ce qui pose la question des politiques publiques, notamment en matière culturelle, en termes de programme d'actions et non plus sous la forme d'appels à projets).

Exemple de l'Espace Loisir Jeunes / PIJ (Tours)

« Le PIJ a notamment travaillé avec Ciclic dans le cadre de leur dispositif Passeurs d'images, un concours sur la question des *fake news*.

La 1re étape consistait à réaliser un film sous la forme d'un stage pour un groupe avec une réalisateur sur une thématique. Ils avaient trois jours pour produire un film illustrant le sujet. La 2e étape consistait à répondre aux *fakes news* d'origine.

Ce genre de projet est intéressant car il comporte plusieurs dimensions. C'est une manière originale de sensibiliser tout en touchant à divers outils, numériques ou non (écriture d'un scénario…). »

Ces propos font également écho à ce que nous avons mis en place pour cette démarche projet avec les ateliers vidéo. En découvrant la technique du *stop-motion*, les participants ont allié expression de leur parole, projet collectif et découverte numérique !

Prendre appui sur d'autres cadres, apprendre par le faire en découvrant de nouveaux outils et de nouveaux champs d'utilisation sont à coup sûr une manière efficace de développer les savoir-faire et prendre confiance avec le numérique.

À l'échelle de ce qui est pratiqué dans les deux quartiers prioritaires, cette approche créative et ludique semble d'autant plus pertinente par son aspect éducatif et collectif. C'est un moyen qui permet également de favoriser sa citoyenneté.

Mais il faut aussi en parallèle développer les savoir-faire de base (traitement de texte…), nécessaires à la fois pour la vie quotidienne mais également pour s'épanouir dans ces pratiques et projets qui s'appuient sur le numérique.

Pour cela, utiliser des interfaces adaptées au plus grand nombre semble être une piste à suivre pour faciliter l'appropriation du numérique des habitants.

DES OUTILS ERGONOMIQUES POUR S'ADAPTER À DIFFÉRENTS PUBLICS

À Vierzon et à Tours, la question de l'adaptation des outils et des interfaces à une diversité de publics ayant des problématiques particulières est revenue lors de nos échanges avec les habitants. Sont évoquées là les questions liées aux handicaps, à l'ergonomie des outils, aux langues pratiquées et maîtrisées…

Les quartiers prioritaires concentrent plus que dans d'autres types de quartiers des personnes concernées par ces problématiques :

- Il y a plus de personnes allophones.
- La proportion de personnes en situation de handicap (moteur, visuel ou psychologique) y est plus élevée, etc.
- Ce sont des quartiers vieillissants, le nombre de séniors y est croissant comme nous l'avons vu précédemment.

Handicap et numérique : de nouveaux possibles ?

À l'occasion de la démarche, nous n'avons pas fait de focus en particulier sur cette question. Quand le sujet de l'adaptation des interfaces a été évoqué, le handicap l'a aussi été. Mais contrairement aux autres problématiques, le numérique semble être vu comme positif. Le tout-numérique n'est pas encore adapté à toutes les formes de handicap mais selon certaines des personnes interrogées, il pourrait le devenir et même être une plus-value.

Paroles d'habitants :

« Le numérique c'est bien pour aider les enfants en situation de handicap : ça ouvre des possibilités. »

« Le numérique est utile pour certains handicaps : je pense au catalogue d'audiobooks de la bibliothèque. »

En effet, le numérique peu permettre de faciliter la vie quotidienne pour les personnes concernées. À l'occasion d'un autre projet sur le quartier Europe en lien avec le handicap, nous avions découvert différents outils numériques (plus largement électroniques) qui permettent par exemple de se repérer ou de s'informer. Le smartphone étant de plus en plus utilisé pour surmonter certaines difficultés rencontrées (bien que des différences générationnelles se retrouvent là aussi).

Mais au-delà des usages numériques, pour les personnes handicapées vivant dans ces quartiers, on retrouve cependant les questions d'isolement, d'identification de lieux ressources ou d'emploi comme autant de freins à la citoyenneté.

Comme souligné dans l'une de ces paroles d'habitant, le fait que la Médiathèque François Mitterrand (Tours) développe son catalogue en matière de livres audios est un plus pour toucher des publics éloignés du livre du fait de leur handicap et les inciter à devenir usager de cet équipement public.

Le rôle intermédiaire de structures comme les centres sociaux peut être utile à ces rapprochements. Tout comme cela peut l'être vis-à-vis des séniors dans une démarche d'inclusion.

Les plus âgés se sentent dépassés

La problématique des *séniors* dans leur rapport au numérique a été une question centrale ressortie de notre action. Nous avons déjà parlé de l'isolement social que le rapport au numérique peut provoquer chez eux. Tout cela est en lien avec la compréhension et la maîtrise des outils et interfaces, mais également pour des raisons financières.

Paroles d'habitants :

« La mise en place d'activités d'inclusion numérique à destination des séniors a été tardive. »

« Il n'y a pas assez de communication auprès des personnes âgées. Un service à domicile ou des ateliers intergénérationnels sur le numérique pourraient aider. »

« Comment accompagner les plus anciens ? Ça va quand il y a des proches. Mais quand ce n'est pas le cas ? »

« On perd vite : j'ai travaillé sur des logiciels, mais maintenant que je suis à la retraite... »

« Les personnes d'un certain âge nous disent que les forfaits sont trop chers pour leur petite retraite. Comme en plus ça ne les attire pas forcément, ils ne veulent pas investir. Pour certains, ils disent que ça les occuperait un peu mais des fois 20/25€, c'est beaucoup pour une personne seule. »

« Je suis retraité. Je baigne pas là dedans. Internet j'y vais même pas. »

Le souci de se former ou savoir n'est donc pas absent. C'est la question de l'offre ou de la connaissance de l'offre qui reviennent ; les possibilités financières rajoutant parfois une difficulté à l'ensemble.

C'est pour cela que l'exemple du travail du conseiller numérique du Centre social Gentiana (Tours) est un vrai plus pour le quotidien des habitants (informations et formations individuelles et collectives…). Il permet notamment de différencier les manières d'utiliser un ordinateur et un smartphone.

Interfaces numériques : la faute aux smartphones ?

La plupart des personnes interrogées pensent que ceux qui ont grandi avec le numérique ont des facilités… or les choses ne sont pas si simples ! Souvenons-nous de l'exemple observé en matière de de bureautique avec la jeunesse. La question du type d'interface utilisée est importante.

Deux observations de structures sur le sujet :

- Selon l'équipe des Francas (Vierzon) : « Les jeunes savent très bien utiliser les réseaux sociaux mais ont plus de mal avec l'ordinateur, les mails, les démarches administratives… ce qui peut poser problème pour leur avenir. L'utilisation croissance du smartphone ces dernières années semble avoir fait reculer le niveau en bureautique chez les jeunes que l'on accompagne. »

- Pour les Éducateurs de prévention (Tours) : « Les smartphones remplacent tout. On ne sait plus se servir des ordis. Or les smartphones sont moins pratiques pour les démarches, et les démarches ne sont pas toujours adaptées aux smartphones. Les jeunes et les familles ne voient pas l'intérêt d'avoir un équipement informatique car ils ont déjà des smartphones. »

De plus, les jeunes ne mettent pas la même chose que leurs aînés derrière le mot numérique. Ils ne s'imaginent pas être en difficulté avec le numérique… car ils maîtrisent leurs smartphones. Ce qui ne les amènent pas aisément à comprendre que se former à d'autres interfaces, d'autres outils est indispensables… malgré les difficultés rencontrées.

La barrière de la langue

Les structures et personnes interrogées soulignent la difficulté supplémentaire induite par la barrière de la langue dans le rapport au numérique des habitants de ces quartiers.

Paroles d'habitants et de structures :

« L'illettrisme vient augmenter la fracture numérique : cela empêche d'utiliser les outils disponibles. C'est une forme de double peine. »

« Le vocabulaire littéraire français est difficile à s'approprier (or il est utilisé sur les sites officiels, du gouvernement etc). »

« Mon problème majeur c'est la barrière de la langue pourtant j'ai pris des cours. Il n'existe pas de versions traduites en d'autres langues des sites administratifs français. »

« Je suis une personne âgée d'origine espagnole. Je maîtrise mal la langue. Heureusement que ma fille m'aide pour les démarches. Sinon je ne sais pas comment je pourrais faire. »

Cette problématique incite notamment les structures comme l'AJCV (Vierzon), à développer les cours de langues mais également à inclure les pratiques numériques dans diverses activités (ex. : les ateliers cuisine) et créer à cette occasion du lien social.

À nouveau, c'est l'importance d'avoir une approche transversale de la question de l'inclusion numérique en diversifiant les supports de médiation qui se pose. C'est un moyen aussi d'amortir le sentiment d'être dépendant du numérique.

LES INCIDENCES DU "TOUT NUMÉRIQUE"

À l'occasion de nos échanges sur les deux territoires, un sentiment s'est exprimé à de nombreuses reprises. Il s'agit du fait de se sentir submergé par le numérique dans le sens où tout passe par ce biais. Plus précisément, c'est la question du transfert de responsabilité vers les individus des démarches de la vie quotidienne et l'absence de contact humain que cela génère.

Comme nous l'a dit une personne, le fait que chacun devient agent de lui-même dans l'idée d'être son propre agent de service public par exemple. Pour eux, se pose la question de l'échange et de la relation qui se créent lorsque l'on vient (venait ?) faire une démarche dans une administration, un service public ou autre (médecin...).

Les difficultés causées par le « tout numérique », notamment en termes d'isolement social, ne seraient-elles pas ainsi quelque chose qui éloigne de la vie publique, de la vie locale et donc plus largement de la citoyenneté ?

Le poids du numérique sur les épaules

Les personnes interrogées font le constat d'un manque de contact humain, et ce, pas forcément quand ils ne sont pas à l'aise avec l'utilisation du numérique. La question de ce manque se joue sur plusieurs tableaux que nous avons déjà explorés :

- Il y a le fait que lorsque que l'on ne sait pas faire (utilisation d'un outil, d'un site, d'une application), à qui demander pour surmonter cette difficulté ? Nous avons déjà évoqué ce phénomène qui amène entre autres à des formes d'isolement ou de gêne pour une partie des habitants.
- Une autre difficulté rencontrée est celle d'être sûr de ce que l'on nous demande, des pièces à fournir mais aussi de comprendre la consigne (ex. : barrière de la langue).
- La nécessité d'être équipé d'un appareil adapté (ordinateur...) pour faire des démarches depuis chez-soi.
- Le fait que la plupart des démarches doivent être faites par les individus eux-mêmes sans passer par un accompagnement, une tierce personne.

Ce qui concourt à développer un sentiment d'éloignement, de solitude voire d'abandon chez les personnes concernées.

Paroles d'habitants :

« On remplace beaucoup les humains par des robots, des réponses automatiques... »

« Quand les gens n'ont personne à qui demander de l'aide, cela isole. Alors qu'avant, il y avait des guichets avec des personnes. »

« Trop de numérique tue le social. Trop de démarches se font sur Internet : l'humain n'est plus là. On passe trop de temps dessus : c'est devenu normal alors que ça ne devrait pas l'être ! »

« Je fais tout à l'ancienne, par papier. Cela me pose souci pour payer mes impôts, prendre des rendez-vous médicaux... On nous renvoie toujours vers nos mails. J'ai le sentiment qu'on nous laisse nous débrouiller seul. »

Ainsi, le « tout numérique » apporte un poids supplémentaire à la vie quotidienne de personnes qui, dans ces quartiers, connaissent bien souvent d'autres difficultés à surmonter (emploi, parentalité, santé…). Les structures (associatives ou publiques) qui interviennent dans ces quartiers prioritaires le constatent elles aussi.

Un constat unanime

Du côté des structures, le constat est sans appel. Bien que celles-ci aient des missions, des domaines d'intervention ou des actions différentes, elles témoignent toutes dans le même sens. Le « tout numérique » est une difficulté supplémentaire pour la vie sociale et citoyenne de leurs usagers.

Paroles de structures :

« On a ajouté la difficulté de l'outil numérique aux difficultés administratives déjà existantes. »

« On laisse de plus en plus de gens sur le bord de la route. Et en plus, l'Intelligence Artificielle, Elon Musk et ses projets d'implants font peur. Il y a un grand écart avec la réalité de notre public qui est très à la marge. »

« L'accès au numérique est souvent subi. Parfois lorsque que les usagers sont orientés vers nos services sans accès à internet ou étant réfractaires au numérique (exemple : carte grise obligatoirement en ligne avec un compte FranceConnect), ils se retrouvent sans solutions et ne font pas les démarches nécessaires. »

Les structures implantées dans ces deux quartiers, qu'elles soient comme nous les avons nommées « à missions », « proposantes » ou « confrontées », font donc face en développant de nouveaux services ou projets qui vont dans le sens d'une meilleure inclusion numérique. Pour certaines, elles doivent également adapter leurs postures par la force des choses et recréer un cadre de confiance en matière de médiation numérique.

Dessiner des alternatives

Les personnes interrogées et les structures militent en faveur de plus de contact humain et/ou de plus d'alternatives au numérique (une personne regrette qu'on ait « plus le choix de l'utiliser ») :

Pour beaucoup, même si la dématérialisation des démarches devient majoritaire, le numérique ne doit pas être envisagée comme la seule manière de faire. D'autres solutions complémentaires doivent coexister. Ainsi, favoriser l'inclusion numérique dans les quartiers prioritaires passerait par des alternatives au « tout numérique », plus particulièrement pour les démarches administratives et quotidiennes.

D'autre part, renforcer la présence humaine (donc le lien social) dans des lieux bien identifiés et rassurants serait le moyen qui redonnerait de la confiance aux habitants. Que cela concerne la réalisation de démarches matérialisées ou plus globalement en matière de service public de proximité.

Paroles d'habitants :

« Je préfère le contact direct : j'ai plus confiance quand je peux parler à quelqu'un. »

« L'idéal pour encore réduire la fracture numérique serait d'avoir un lieu repéré, un local, où les gens peuvent être accompagnés par des animateurs dans leur pratique. Avoir un contact humain direct c'est important. »

« Niveau emploi tout se fait par Internet mais il faudrait aussi une partie en physique pour ceux qui n'ont pas les moyens de s'acheter un ordinateur. »

« C'est plus simple de se déplacer et d'avoir des réponses à nos questions en face à face. »

L’exemple concordant de l'équipe du centre social Le Tunnel (Vierzon) :

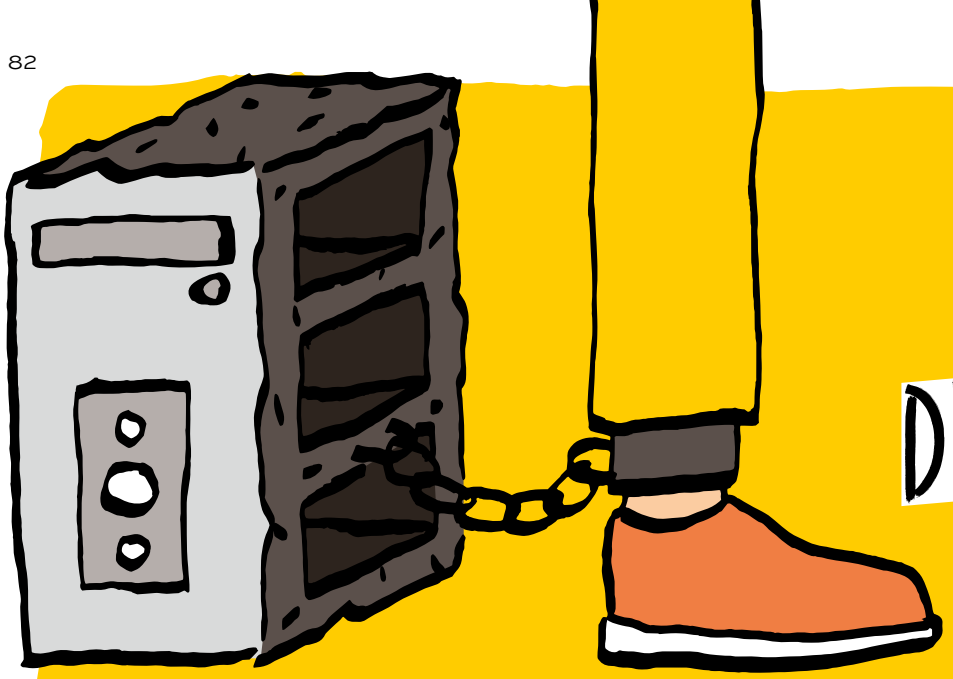
« Comme le disent très bien les adhérents : "rien ne remplace le contact direct". Le centre social est une bouffée d’oxygène pour beaucoup et un lieu où l’on sort de son isolement. Nous croyons que le numérique peut être utilisé en complémentarité, en support de nos actions, et nous serons présents si les habitants manifestent le besoin d’aller plus loin. Mais nous avons la volonté de toujours nous appuyer sur la relation humaine. »

Par exemple, un lieu comme l’Espace France Services (Tours) répond à ces besoins au-delà même du quartier (environ 50% des usagers viennent de celui-ci, mais des personnes d’autres parties de la ville fréquentent aussi l’espace) en matière de soutien aux démarches administratives. Leur travail est complémentaire par exemple à ce que peut mettre en place le centre social Gentiana avec son conseiller numérique.

Les structures essaient de travailler en lien, notamment pour mieux accompagner les usagers et rediriger d’une structure à l’autre les personnes quand cela est nécessaire. Ce qui permet de ne pas laisser les personnes sans réponses à leurs besoins. C’est aussi une manière de faire territoire autour de la question de l’inclusion numérique avec différentes formes de médiations. Au-delà des formes de médiation, la question du nombre de lieux et de leur identification reste essentielle.

En traduisant les propos de chacun comme piste à développer, nous pourrions faire le parallèle et nous inspirer de la notion de *gare centrale*. Cette approche consiste à rendre accessible sur une thématique donnée, physiquement et virtuellement, une vue des acteurs, des actions et des possibles à l’échelle d’un collectif ou d’un territoire. Ce qui facilite l’implication de chacun et permet de donner des perspectives.

Mais pour tendre à cela, il semble qu’il faille déjà à la fois une meilleure coordination des actions et des acteurs car les besoins sont croissants.



LES LIMITES DES STRUCTURES, SERVICES ET LIEUX RESSOURCES

Les structures notent toutes l'expression forte (et souvent ancienne) d'un besoin d'aide en matière de médiation numérique pour les habitants. Cela a été mis en avant dans les chapitres précédents. À cela s'ajoute pour elles ces dernières années (notamment depuis la crise sanitaire de 2020), d'être sollicitées par un nombre croissant de personnes demandeuses.

Que ce soit leur mission principale, qu'elles aient mis des dispositifs en place ou non, pour les structures rencontrées, la médiation numérique atteint parfois des limites qualitatives et quantitatives. Sous plusieurs angles, il se pose aussi la question des responsabilités qu'endossent les structures et donc les professionnels qui les animent.

Des professionnels souvent débordés

Dans leur diversité, les structures sont donc de plus en plus sollicitées et ce à dessein ou par défaut. Une structure comme France Services, dont c'est la mission première, voit un nombre croissant de personnes venir dans son espace pour trouver des réponses et un accompagnement adapté à leurs besoins.

Si ce nombre est en augmentation c'est pour eux à la fois parce que ce type de besoins grandit dans la population mais aussi parce qu'ils sont mieux repérés par les gens et structures tiers (ce qui est positif). Ce sont cependant parfois des contingences matérielles qui ne permettent pas d'assurer de réponses aux usagers dont ils ont la responsabilité de l'accompagnement.

Comme *France Service* pour qui cela est compliqué d'organiser des temps spécifiques pour chaque public en étant ouvert en continu. Ils ne peuvent pas se concentrer que sur les démarches individuelles. D'une manière générale, ils constatent que tout le monde renvoie les gens chez eux (même les services clients de magasins pour par exemple activer des cartes de fidélité) alors qu'ils ont un cahier des charges bien précis. Mais les disponibilités de leur équipe ne sont pas extensibles, la limite de ce qu'ils peuvent proposer n'est donc pas loin…

L'exemple du PIJ de l'Espace Loisirs Jeunes (Tours) :

« On aide aussi des parents ou de jeunes adultes (parfois anciens jeunes usagers de la structure). Partout, le personnel n'est pas assez nombreux pour répondre aux besoins des usagers. Il y a la nécessité de plus de postes

dédiés spécifiquement à la médiation numérique. En attendant, pour pouvoir faire face, on observe que des liens se sont créés entre les structures. »

L'exemple des Éducateurs de Prévention Spécialisée (Tours) :

« L'accompagnement personnel au numérique est devenu énorme. Avant c'était presque que du relationnel. Nous avons vu les choses évoluer au quotidien. Comme les services sont dématérialisés, les usagers n'ont plus d'interlocuteurs à qui s'adresser. S'ils ne trouvent personne au bout du fil, ils se redirigent vers nous. »

Une histoire de responsabilité

Ces demandes croissantes, que ce soit par sollicitations directes ou renvoi, ont pour effet de causer une forme de transfert de responsabilités pour ces structures implantées dans ces quartiers prioritaires. Comme nous l'avons vu, elles se retrouvent à faire face à des demandes qui ne sont pas toujours de leur ressort ou en lien avec leurs champs d'intervention.

Il y a là alors une forme de transfert de responsabilité : elles se retrouvent à assumer malgré elles des fonctions et des tâches qui ne sont pas les leurs. Ce qui alimente le sentiment d'être parfois au bout d'une chaîne… de déresponsabilisation.

L'exemple des Éducateurs de Prévention Spécialisée (Tours) :

« Il y a de plus en plus de temps pris par l'équipe à faire par exemple des dépannages informatiques plutôt que d'assurer nos missions de base. »

Quand ces mécanismes s'enclenchent, la responsabilité se pose aussi d'une autre manière. Les professionnels se retrouvent à aider les habitants pour, par exemple, des démarches administratives. Ils se retrouvent à accéder à des informations, des mots de passe et autres qui sont des informations personnelles. Ces professionnels au-delà de leur déontologie et de leurs compétences, se posent la question des limites de leur responsabilité en matière de RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).

Si un usager rencontre un problème après avoir effectué une procédure avec quelqu'un dont ce n'est pas forcément le rôle, que se passerait-il pour le professionnel concerné ? Telle est pour eux la question…

Comment, face à cela, peut-on arriver à promouvoir les usages numériques comme des outils d'émancipation qui facilitent la vie et la citoyenneté quand on n'accède pas, ou difficilement, à la citoyenneté numérique ?

NUMÉRIQUE ET CITOYENNETÉ, UNE RELATION EN TENSION

Durant toute la durée de la démarche, il y a toujours eu pour les habitants une difficulté à lier la question numérique à celle de la citoyenneté quand nous l'évoquions de manière directe. Pourtant, cela a toujours été en filigrane dans leur propos quand nous évoquions des difficultés rencontrées.

Pour certaines de nos interventions, nous avons proposé comme appui à la réflexion des définitions aux personnes avec qui nous échangions. Les voici :

La citoyenneté :

« La citoyenneté est le fait pour un individu, pour une famille ou pour un groupe, d'être reconnu officiellement comme citoyen, c'est-à-dire membre d'une ville ayant le statut de cité, ou plus générale d'un État. La citoyenneté procure un sentiment d'appartenance à une même communauté nationale ainsi que la possibilité d'une participation active à la vie publique et politique. Les 4 piliers de la citoyenneté sont apprendre à connaître, à faire, à être et à vivre ensemble. » Source : vie-publique.fr

La citoyenneté numérique :

« La citoyenneté numérique désigne le maniement efficace et positif des technologies numériques (créer, travailler, partager, établir des relations sociales, rechercher, jouer, communiquer et apprendre), la participation active et responsable (valeurs, aptitudes, attitudes, connaissance) aux communautés (locales, nationales, mondiales) à tous les niveaux (politique, économique, social, culturel et interculturel), l'engagement dans un double processus d'apprentissage tout au long de la vie (dans des structures formelles, informelles et non formelles) et la défense continue de la dignité humaine. » Source : Conseil de l'Europe/Educsol

Lors de nos rencontres, la relation numérique/citoyenneté a toujours été évoquée par les participants de manière indirecte, sans qu'ils en aient forcément conscience. Et ceci que ce soit dans la perspective que le numérique peut renforcer ou faciliter la citoyenneté de chacun (accéder à des informations, s'investir dans la vie de son territoire) ou que ce soit dans une logique d'égalité d'accès au numérique et de maîtrise du numérique lui-même.

L'éloignement de la citoyenneté

Le numérique est souvent subi. C'est parfois une source d'énervement et/ou d'angoisse car des enjeux importants peuvent en dépendre (titre de séjour, demande d'aide financière pour des personnes dans le besoin, etc).

En renonçant à différentes choses à cause du numérique, l'isolement n'est pas que sur l'aspect social. Il se ressent aussi en matière de citoyenneté.

Paroles d'habitants :

« Ça créé des tensions quand on n'est pas sûr que l'on a bien fait ce qu'il faut et qu'il y a personne pour nous le dire. J'ai peur de perdre des droits par exemple. »

« Le numérique crée de la discrimination et des inégalités car tout le monde n'y a pas accès. »

« SI on ne maîtrise pas bien le numérique, on peut se sentir en retrait en tant que citoyen. On s'isole du groupe. »

Ce que relève l'équipe du centre social Le Tunnel (Vierzon) :

« Pour beaucoup, cela peut représenter un frein dans l'accès aux droits : barrières de la langue, lourdeur administrative... »

Et le centre social Gentiana (Tours) :

« C'est d'abord très largement subi, il y a une expression forte d'un besoin d'aide. Le numérique, c'est un passage obligé, une forte contrainte pour les habitants surtout pour les démarches administratives. On a ajouté la difficulté de l'outil aux difficultés administratives. Il faut arrêter le « tout numérique » et adapter l'existant aux publics les plus fragiles sur le sujet. »

La citoyenneté est ainsi entravée car le numérique est une barrière supplémentaire à franchir pour des personnes qui connaissent déjà d'autres problématiques. Quand les difficultés d'accès aux droits à cause du numérique sont évoquées, les personnes concernées perçoivent le problème comme lié à un manque de compétences qui a pour incidence d'être un frein à exercer pleinement leur citoyenneté.

Les problématiques de citoyenneté numérique deviennent des problématiques de citoyenneté tout court. Même si par exemple pour certaines structures le numérique facilite le lien avec le public, les habitants, les familles en tant qu'outil de communication (messageries, réseaux sociaux...), il y a du chemin à parcourir pour qu'il soit vu comme un outil de démocratie locale par les habitants.

Démocratie locale et numérique

Ces dernières années, la relation entre numérique et démocratie s'est amplifiée bien au-delà de l'utilisation d'outils qui ont pour vocation de créer de nouveaux liens pour impliquer les citoyens dans la vie publique.

À l'échelle des villes, on a vu par exemple apparaître différentes initiatives qui s'appuient sur le numérique, comme les budgets participatifs. Ce qui est par exemple le cas à Tours. Pourtant ces mêmes personnes interrogées (notamment les plus âgées) peinent à faire le lien entre citoyenneté et numérique lorsque l'on pense à des démarches en ligne, des budgets participatifs...

Paroles d'habitants :

« L'expression "outils de citoyenneté en ligne" ne me parle pas... »

« C'est positif pour ceux qui utilisent régulièrement le numérique mais très compliqué pour un novice. »

« La citoyenneté numérique je n'en ai jamais entendu parler. »

Chez les jeunes de ces quartiers, cela semble très éloigné de leurs pratiques sauf pour mobiliser une communauté pour, par exemple, financer un projet. Leur approche est liée à celle de répondre à une envie et à un objectif plus que de développer une communauté d'échange et d'implication dans la vie locale.

L'émancipation n'est pas visée en priorité via le numérique. Pour cela, le contact humain est toujours préféré.

Comme nous l'ont dit les jeunes en lien avec la Mission Locale de Vierzon : « Échanger en vrai, c'est cela qui créé du lien social ! »

POUR PARLER
NUMÉRIQUE

QUE RETENIR DE CETTE EXPLORATION ?

Tous les éléments que nous avons exposés précédemment mettent en lumière, parfois en creux, les pistes à envisager pour répondre aux besoins et problématiques posés par les pratiques numériques des habitants de ces quartiers. Ce qui est sûr, c'est que sur ce type de territoires, les inégalités persistent et sont fortes en termes d'accès au numérique.

Ces difficultés d'accès freinent et découragent les personnes souhaitant se familiariser avec les outils numériques. On constate ainsi que les gens éloignés du numérique renoncent à leurs droits. Si une personne n'accède pas au numérique, n'est pas à l'aise avec ou n'a pas le matériel adéquat, il est difficile de faire des démarches, de transmettre des savoir-faire ou d'exercer par exemple comme nous l'avons vu sa parentalité numérique.

La citoyenneté numérique passe d'abord par le fait de garantir l'accès à tous au numérique. L'enjeu est d'autant plus grand dans ces quartiers, notamment pour les enfants, les séniors ou les personnes en situation de handicap, car n'oublions pas que :

- Ces quartiers concentrent plus qu'ailleurs des personnes en situation d'isolement social.
- Ce sont des quartiers à la population vieillissante.
- Il y a une très forte représentation de familles monoparentales.

Si l'on prend l'exemple de l'isolement social, celui-ci va être accentué par les inégalités numériques et inversement. Incidences sur la recherche d'emploi, sur les démarches administratives, sur le suivi de son quotidien (compte bancaire, factures…). Et le problème est accru par le fait que beaucoup de personnes ne sont pas repérées dans ces situations.

QUARTIERS ET INCLUSION NUMÉRIQUE

Les besoins exprimés dans les propos des habitants recoupent les trois formes d'accompagnement qui peuvent exister en matière d'inclusion numérique comme l'a défini Coline Siguier-Rigoni du MedNum* :

- **L'urgence numérique :** pour apprendre à faire des démarches nécessaires.
- **La médiation numérique :** pour acquérir des compétences numériques simples pour par exemple naviguer sur internet, effectuer des recherches, produire des documents. Utiliser différents appareils.
- **L'éducation numérique :** pour comprendre les enjeux, maîtriser les données personnelles, communiquer avec d'autres personnes.

Toutes les structures que nous avons évoquées sur les deux territoires proposent des services, des ressources ou de l'ingénierie pour y répondre à leur échelle et avec leurs moyens (et parfois beaucoup de débrouille).

Mais finalement, en proportion des besoins, peu de choses sont proposées. Parfois, les services et initiatives proposés par les structures sont mal repérés car les habitants n'associent pas toujours ces dernières à des lieux de médiation numérique (sauf à savoir qu'il y a du matériel à disposition que l'on peut utiliser). De plus, au-delà d'initiatives positives de chacun, il peut exister un manque d'actions transversales et de coordination entre structures sur les sujets d'inclusion numérique alors qu'elles sont toutes impactées.

Bien que les choses ne soient pas parfaites, il faut cependant noter que sur les deux territoires observés, tout le monde parle facilement du numérique malgré les difficultés rencontrées. Les habitants ont beaucoup de choses à dire et ont globalement du recul sur ce qu'ils vivent, même quand ils semblent résignés. Il n'y a que la question du lien entre citoyenneté et numérique qui est plus lointaine. Tout le monde en parle, mais comme évoqué, ils sont peu à faire le lien entre les deux champs.

* lamednum.coop

LE NUMÉRIQUE ET LA PARTICIPATION CITOYENNE UN DUO QUI SE CHERCHE ENCORE

La politique de la ville repose sur les partenariats. En matière d'inclusion numérique, il y a une forme d'urgence à être exemplaire en la matière et à créer une continuité dans la durée. Pour cela il faut que les actions développées se fassent avec d'autres faisceaux de politiques publiques : éducation, emploi…

En matière de numérique comme pour d'autres questions, l'important est de sortir de l'idée de fatalité. Car dans l'inclusion numérique, c'est à notre époque l'inclusion démocratique qui est en jeu. Se sentir inclus, c'est faire partie du jeu. Si l'on souhaite le développement de démocratie participative (et surtout permanente) dans ces quartiers urbains, la reconnaissance de chacun est indispensable.

C'est avant tout une question d'angle de projecteur, de façon de faire, de repérer, de proposer. Nécessité d' « aller vers », d'avoir des actions situées, territorialisées car, bien que les problèmes de fonds soient similaires dans leurs expressions dans ces quartiers, il est nécessaire d'adapter des solutions en fonction des réalités locales. Ne serait-ce déjà que par rapport à un aspect géographique et spatial (nos deux quartiers à Tours et Vierzon en sont deux bons exemples pour comprendre leur intégration plus large dans leurs espaces urbains, les interactions des habitants, etc).

Quand on connait des difficultés sociales ou matérielles, le contact humain est donc à privilégier. Il faut travailler la confiance et l'estime de soi. Ce qui est vecteur d'inclusion sociale…et donc de citoyenneté !

La démocratie locale au niveau de ces quartiers ne peut avoir du sens et de la légitimité que par la reconnaissance de chacun dans ce qu'il est avant tout, à savoir un citoyen comme un autre. De ce que nous avons observé, si le numérique permet aux habitants dans un horizon proche d'être un soutien au développement de la participation à la vie locale et à la construction des politiques publiques, cela veut dire que les actions de médiation numérique auront permis l'autonomie des habitants et donc contribué à leur pouvoir d'agir.

DES ANGLES MORTS DANS LA DÉMARCHE ACCOMPLIE

Nous voulions dans cette dernière partie attirer l'attention sur trois sujets qui sont restés des angles morts dans notre démarche. Ils n'étaient pas directement au cœur de notre travail et nous n'avions donc pas axé de questions ou d'échanges sur ceux-ci. Il nous semble néanmoins important de les évoquer en matière d'inclusion et de médiation numérique dans ces quartiers.

Numérique et environnement

Comment sensibiliser aux questions de l'impact environnemental du numérique alors que l'on peut rencontrer des difficultés à accéder et à savoir utiliser le numérique ? Cependant, les questions de transitions écologiques intéressent les habitants de ces quartiers. Nous avons pu le constater lors d'autres projets menés par notre structure sur ces sujets.

Les femmes et le numérique

Une plus forte proportion de femmes se sont exprimées lors de nos rencontres. Doivent-elles plus utiliser le numérique que les hommes ? Rencontrent-elles plus de problèmes ? Nous avons eu l'impression qu'en matière de numérique, beaucoup de choses reposent sur elles.

La notion « d'aidant numérique »

Nous avons vu qu'un certain nombre de personnes éprouvent des difficultés à accomplir des démarches en ligne et/ou à accéder aux outils numériques pour diverses raisons. Une partie de ceux-ci se font aider par des proches (famille, amis). En faisant le parallèle avec les problématiques de santé et/ou de vieillissement, nous avons rencontré des personnes qui deviennent des « aidants numériques ». Comment prendre en compte ce phénomène qui risque de s'amplifier ?

LES PRÉCONISATIONS ESSENTIELLES

De tous ces échanges, il y a un certain nombre de préconisations qui se dégagent à l'intention des acteurs de terrain, qu'ils soient directement dans le champ de l'inclusion numérique ou non. Sans être exhaustives, celles-ci peuvent être des initiatives très concrètes qui, pour certaines peuvent se mettre en place à très court terme en fonction des besoins.

D'autres préconisations invitent plus à ce que les professionnels (ou les bénévoles des associations), envisagent leurs actions sous des angles différents, que ce soit individuellement et/ou collectivement. Certaines pourront paraître évidentes…mais les évidences méritent parfois d'être rappelées.

Ce sont également des suggestions qui mettent plus en lumières certains sujets, initiatives ou manière d'agir. Elles s'adressent donc aussi aux partenaires et aux tutelles des acteurs de terrain. Dans une logique d'écosystème et de responsabilité partagée en matière d'intervention sur ce type de territoires, chacun pourra identifier ce qui lui est nécessaire.

Dans de ce sens, ces préconisations ne s'adressent pas seulement aux acteurs des territoires d'accueil de cette démarche. Sinon, nous aurions privilégié dès le départ une approche du type diagnostic territorial. Les situations que nous avons rencontrées, les initiatives découvertes et les problématiques qui demeurent nous ont amenés à transmettre des pistes moins « situées ».

Mieux coopérer, mieux se coordonner

- Pour faire entendre des expertises variées, partager ce que chacun observe, remarque, expérimente.

- Donner plus de valeur à la « petite maille », à ce qui passe parfois sous les radars mais qui traduit souvent la complexité des choses.

- Envisager des actions plus globales à l'échelle des quartiers en travaillant de manière concertée et en complémentarité entre acteurs.

Se mobiliser collectivement pour mieux s'emparer des enjeux de la médiation numérique

- En faire une priorité en ayant une approche transversale. C'est un sujet qui ne semble pas encore être totalement au cœur des coordinations de quartier.
- Mieux mettre en avant pour les habitants les services proposés.
- Recenser les besoins en « allant vers », en faisant plus de lien avec les travailleurs sociaux (éducateurs, animateurs) présents…tout en veillant aux capacités d'absorption des équipes en place.
- Développer des espaces « gare centrale » à l'échelle d'un quartier (ex. : tiers-lieux numériques) avec des « gares relais » dans les structures plus petites.

S'appuyer sur des biais collectifs, ludiques et créatifs

- Mettre en place des projets et passer par le numérique pour informer, créer des supports, des contenus.
- Développer des ateliers créatifs qui s'appuient sur le numérique comme outils ressources.
- Développer des espaces qui mixent les pratiques et les usages numériques.

Mettre en œuvre des initiatives simples plébiscitées par les habitants

- Augmenter le nombre de points numériques.
- Mieux repérer les endroits de médiation numérique dans les quartiers.

- Organiser des journées de sensibilisation (ex. : sur parentalité numérique avec une école).
- Proposer davantage de formations gratuites et adaptées/accessibles aux différents publics.
- Renforcer les dispositifs par de la présence humaine.

Mettre l'éducation populaire au centre

- Pour amener d'autres manières de faire et de mettre en perspective la question de « l'éducation de tous par tous » sur le sujet du numérique.
- Pour apporter de l'expertise sur différents sujets (jeunesse, parentalité…).
- Pour investir l'espace public et être vecteur de participation à la vie locale.

À une échelle plus large

Habitants et professionnels se sont exprimés assez largement sur des changements souhaités par rapport au « tout numérique ». Nous devons donc ici rapporter ce qui est voulu et espéré à un niveau sociétal :

- Redonner de la place à l'humain en ne misant pas tout sur le numérique.
- Garantir une égalité d'accès en adaptant les outils et les manières de faire aux territoires.
- Le numérique doit être au service de chacun et non plus chacun au service du numérique.
- Garantir la citoyenneté numérique en garantissant notamment un droit d'accès sécurisé.
- Remettre en question le « tout numérique » : proposer des alternatives pour les personnes éloignées du numérique et adapter les procédures et interfaces aux publics les plus fragiles.

L'étude annuelle 2023 du Conseil d'État est consacrée au « dernier kilomètre des politiques publiques ». En matière de numérique, il est dit que « La dématérialisation des services publics engagée depuis les années 90 présente des avantages indéniables. Cependant, elle se traduit trop souvent par un transfert de tâches vers l'usager, ce qui constitue un obstacle supplémentaire pour les personnes ayant des difficultés d'accès au numérique (13 millions de personnes selon la Défenseure des droits). »

Mais aussi que « Les changements importants dans l'organisation administrative et le mode de « gouvernement à distance » ont ainsi contribué à creuser le fossé avec les usagers, à l'origine d'une crise de confiance de plus en plus préoccupante. »

Pour cela, il recommande de « sortir du 100 % numérique en renouant avec l'accueil téléphonique et physique : « il faut des personnes pour parler aux personnes » mais aussi de mieux repérer et accompagner « ceux qui ne rentrent pas dans les cases ». Ainsi, « pour réussir le dernier kilomètre, il faut aller plus loin dans l'adaptation des politiques publiques aux réalités des territoires et la cogestion par les acteurs de terrain. » Source : intercommunalites.fr

Dans un futur proche, le numérique sera-t-il le vecteur et au service d'une citoyenneté augmentée ?

Nous l'espérons !

LES VIDÉOS RÉALISÉES

Lors de la démarche, nous avons proposé à différentes structures (deux à Tours et deux à Vierzon) de réaliser des capsules vidéo illustratives d'un sujet et/ou d'une initiative en lien avec ce qu'ils vivent et ce qu'ils pratiquent. Le principe de ces ateliers a été le suivant : 1 groupe / 1 échange / 1 sujet / 1 capsule vidéo.

Suite à un temps de débat, nous avons alors proposé des ateliers de pratique au cours desquels les participants ont pu découvrir la technique du *stop-motion*. Une manière ludique de découvrir des outils numériques. Basés sur l'écrit et le dessin, les contenus de ces capsules ont été réalisés collectivement.

À Vierzon

Des réseaux pas si sociaux

par les jeunes inscrits à la Mission Locale.

Une manière innovante de recenser les besoins des habitants en matière de numérique

par les jeunes en service civique du centre social de l'Association des Jeunes Créateurs Vierzonnais.

À Tours

Le numérique ? Les séniors le pratique ?

par le centre social Courteline Gentiana.

Le numérique, un outil pour des projets collectifs !

par le Groupe d'Entraide Mutuelle 37.

LES AFFICHES

Un ensemble d'affiches a été conçu comme une extension à ce livrable sous la forme d'une exposition. Son contenu est un ensemble de dessins qui évoquent des situations rencontrées par les professionnels des structures et les habitants. Dessins qui, en grande partie, racontent à leur manière dans ce livrable ce qui a été exprimé par chacun.

À la fois outil pédagogique et illustratif, ce kit d'affiches pourra être utilisé par l'ensemble des acteurs de la médiation numérique.

MERCI !

À tous les partenaires qui se sont engagés et ont manifesté de l'intérêt pour cette démarche, à toutes celles et ceux qui ont accueilli notre équipe dans leurs structures, aux habitants de tous âges qui ont accepté de nous consacrer du temps pour s'exprimer, se confier, créer, débattre et proposer des pistes de solutions.

Merci tout particulièrement à Lydie Cassaigne, chargée de mission Hub-lo Indre-et-Loire, et Mathieu Muselet, chef de projet numérique régional de la Ligue de l'enseignement Centre-Val de Loire pour la confiance accordée et leur suivi.

Et un remerciement spécial à Isabelle Azevedo, chargée de mission HUB-LO dans le Cher.

Mathieu Louis,
Janis Defossé,
Mélanie Joyeux et
Mathieu Meeldijk
pour l'Intention Publique.

Vous pouvez partager, copier, reproduire, distribuer, communiquer, réutiliser, adapter ce document par tous moyens, sous tous formats. Toutes les exploitations de l'œuvre ou des œuvres dérivées, sauf à des fins commerciales, sont possibles.

Les obligations liées à la licence sont de :

• créditer les créateurs de la paternité des œuvres originales, d'en indiquer les sources et d'indiquer si des modifications ont été effectuées aux œuvres (obligation d'attribution) ;

• ne pas tirer profit (gain direct ou plus-value commerciale) de l'œuvre ou des œuvres dérivées ;

• diffuser les nouvelles créations selon des conditions identiques (selon la même licence) à celles de l'œuvre originale (donc autoriser à nouveau les modifications et interdire les utilisations commerciales).

Achevé d'imprimer en février 2024
à Monts (France) par

Présence Graphique

pour le compte des

Éditions de la Comtesse.

Édité à 500 exemplaires par

L'Intention Publique
www.intentionpublique.fr

Illustrations et mise en page par

Mathieu Meeldijk
www.mildek.fr

DÉPÔT LÉGAL FÉVRIER 2024
ISBN 978-2-9554879-8-3

Pendant près de six mois, nous avons arpenté deux quartiers prioritaires de la politique de la ville, à Tours et à Vierzon. L'objectif était d'aller à la rencontre de structures, d'acteurs, d'usagers et plus largement d'habitants pour parler des pratiques et des usages liées au numérique.

Cette démarche, missionnée par le Hub-Lo (le *hub* territorial de l'inclusion numérique en Région Centre-Val de Loire), visait à mettre en récit « autrement » à la fois ce qui est vécu, voir subi sur ces territoires en matière de numérique, mais aussi les bonnes idées et les initiatives en acte qui pourraient inspirer d'autres acteurs de la médiation numérique et au-delà.

Pour cela, échanges, rencontres impromptues et ateliers créatifs ont été au rendez-vous pour favoriser d'autres formes d'expression de la parole publique. Car il s'agissait aussi là d'interroger en quoi peut contribuer la médiation numérique pour renforcer la participation citoyenne et co-construire les politiques publiques.

Et pour cela, parlons numérique !

UN PROJET INITIÉ ET SOUTENU PAR

DANS LE CADRE DES ACTIONS DU HUB-LO

Membres du Hub-Lo en Centre Val-de-Loire

Partenaires

UNE DÉMARCHE RÉALISÉE PAR

ISBN 978-2-9554879-8-3