

# À Londres, le numérique comme outil d'*empowerment* des habitants des quartiers

La France est-elle un cas à part en matière de développement numérique des territoires ? Quelles sont les situations et les préoccupations de nos voisins européens sur les solidarités numériques ? L'expérience du groupe Peabody, qui a été présentée lors de la biennale de la m@ison de Grigny en novembre 2011, donne un aperçu de ce qui est réalisé au Royaume-Uni. Cette association de logement social et agence de développement urbain met en œuvre divers programmes dans les quartiers populaires de Londres, dans un objectif d'inclusion numérique.

Au Royaume-Uni, le groupe Peabody (organisme privé reconnu d'utilité publique) est à la fois la plus ancienne et la plus grande association de logement social à Londres. C'est également une agence de développement urbain. Peabody a inscrit depuis de nombreuses années le numérique au cœur de sa stratégie pour l'habitat social. Les logements gérés se trouvent dans les quartiers les plus pauvres de Londres où acteurs professionnels et volontaires travaillent avec des personnes en grande précarité sociale. Dans ses missions affichées, l'ambition du groupe est « *d'assurer un logement digne* », « *d'accompagner chacun dans un sens réel de son utilité* », qu'elle passe par le travail, les apprentissages, le soin des autres ou le bénévolat, et de « *développer un sentiment fort d'appartenance* ». Le groupe met en œuvre diverses activités en faveur des habitants dans des centres communautaires multiservices : programmes d'accès à l'emploi et à la formation, initiatives autour de la santé et du bien-être, activités pour les jeunes et les personnes âgées, accompagnement social, soutiens financiers...

## Un accès libre et gratuit au wifi, couplé à des formations adaptées en faveur des habitants

Membre actif du réseau national « UK Online » (« Royaume-Uni en ligne ») et du groupe des acteurs du logement social pour l'inclusion numérique, et

également impliqué dans le programme 2012 « la course en ligne », Peabody affiche une forte volonté de promouvoir l'inclusion numérique.

L'inclusion numérique s'entend comme le développement des compétences numériques (au-delà de l'accès seul) garantissant l'accès à l'ensemble des services et supports d'expression disponibles via les réseaux. Au fil des années, ces projets d'inclusion numérique ont évolué d'une démarche de facilitation de l'accès au réseau pour se centrer sur une approche visant à renforcer la « mise en capacité » et la prise d'autonomie des individus (*empowerment*) via les outils et réseaux numériques.

**Une forte volonté de promouvoir l'inclusion numérique**

Le travail autour du numérique se décline du développement de l'accès aux réseaux à l'intégration du numérique dans les projets de développement social. Afin de répondre aux besoins d'accès au réseau, Peabody a initié un projet pilote qui fournit un accès libre au wifi dans deux quartiers, Fulham et Islington. Ce projet combine un accès libre et gratuit au réseau sans fil, l'accès à un espace numérique et des formations à destination des résidents.

Les accompagnements au développement des compétences numériques sont proposés aussi bien dans les 5 centres communautaires existants<sup>1</sup> que



- dans les 9 foyers pour personnes âgées. L'objectif est de permettre à des personnes aux parcours différents, de quartiers variés et avec des niveaux de qualification divers, de développer les compétences nécessaires pour utiliser Internet de façon autonome.

En termes de contenus et d'usages, Peabody développe également un nouveau portail « résidents » intégré au système d'informations et permettant à l'ensemble des services d'être disponibles en ligne : gestion des loyers, aides aux logements, signalement de réparations, implications communautaires.

### Le développement de projets spécifiques pour les « non-usagers » : les jeunes accompagnent les personnes âgées

Par ailleurs, Peabody travaille de façon continue avec les résidents et les membres de communautés locales afin d'évaluer le « non-usage » et de réfléchir aux façons d'accompagner les « non-usagers ». En 2008, une enquête avait mis en avant un taux d'accès au haut débit de 63%. Parmi les 37% non-connectés, une majorité était composée de résidents âgés de plus de 50 ans, une faible proportion étant des jeunes à très faibles revenus. Les raisons identifiées de non-connexion étaient le coût, l'usage d'accès mutualisé hors-foyer et l'absence d'intérêt pour les usages numériques.

#### Fournir un accompagnement dans la durée

En réponse à cette réalité, Peabody a soutenu la mise en place et le développement du programme « *Net Worx* » pour fournir un accompagnement

dans la durée, en particulier pour les personnes âgées utilisatrices du numérique. Ce programme repose sur l'implication de jeunes volontaires qui, à partir d'une formation initiale, proposent, au sein des centres existants, un accompagnement aux personnes de plus de 55 ans.

Ce projet a été considéré comme un succès avec près de 50 volontaires recrutés dans les 6 premiers mois du projet. Au-delà de la réponse apportée aux besoins des personnes âgées, ce programme fournit aux jeunes une formation, des compétences et facilite une approche intergénérationnelle au sein des communautés concernées.

### Le numérique : levier de la participation des jeunes à la vie de leur quartier et de leur communauté

Lancé en 2010, le projet « *Our say, our way* » (« Notre parole, notre chemin ») mobilise les réseaux et outils numériques afin d'encourager et soutenir l'expression et le développement des compétences citoyennes des jeunes résidents des quartiers. L'enjeu de ce projet est de permettre aux jeunes de 12 à 21 ans de développer une capacité d'organisation, d'expression et de mobilisation. À travers la mise en œuvre de différentes activités à la fois créatives et récréationnelles, des groupes de jeunes sont invités à s'investir dans le développement de la vie locale. Le projet est ouvert au-delà des résidents des quartiers d'habitat social de Londres et un collectif national d'action jeunesse rassemble les représentants des différents groupes locaux.

Une plateforme numérique dédiée au projet permet d'apporter une certaine visibilité aux actions menées, de créer des liens entre les groupes projets et de partager des ressources. En lien avec l'ensemble des partenaires, une « boîte à outils » a été mise en ligne rassemblant bonnes pratiques, fiches méthodologiques et outils de projets au sein d'un livret mis à disposition de l'ensemble des acteurs du logement social ou d'autres.

En conclusion, Iain Shaw, représentant de Peabody au sein du réseau « Telecentre Europe », insiste sur les points clés des projets d'inclusion numérique : l'inclusion numérique, composante clé de l'inclusion sociale, regroupe à la fois les questions d'accès au réseau, de développement des compétences numériques mais également d'appui aux projets collectifs.

Les acteurs du développement local doivent envisager le numérique non pas comme une fin en soi mais comme une ressource à disposition pour enrichir leurs projets et leurs possibilités d'action. Enfin, on constate que les projets d'inclusion numérique mettent du temps à se développer. Dès lors, il y a tout intérêt à les mettre en place d'abord à petite échelle, de manière à pouvoir repérer ce qui fonctionne, avant d'en envisager le déploiement à plus grande échelle. ■

*m@ison de Grigny  
et Stéphanie Lucien-Brun*

1 - On peut comparer les centres communautaires aux EPN français, que ce soit à Londres ou au Québec.