

Politique de la ville et TIC, une histoire à construire

Alors que les problématiques d'accès et d'usage au numérique existent sur l'ensemble des territoires, les inégalités qu'elles soulèvent se posent avec plus d'acuité dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Margot Beauchamps, assistante de recherche au sein de la chaire « Immobilier et développement durable » de l'ESSEC, revient ici sur la façon dont les caractéristiques socio-spatiales des quartiers prioritaires interrogent la question des inégalités numériques, et sur la manière dont les acteurs de terrain s'engagent actuellement pour lutter contre ces inégalités.

Généralement, quand on aborde la question de la fracture numérique dans une perspective territoriale, c'est pour mettre en lumière l'inégale desserte des territoires en infrastructure de télécommunication, qui se traduit, pour les habitants et entreprises des territoires les moins denses ou moins rentables pour les opérateurs, par une offre de service de moindre qualité à un prix moins avantageux. À l'échelle régionale, ce différentiel perdure. Toutefois les territoires qui en souffrent ne sont pas (ou plus) les quartiers populaires, mais les espaces ruraux de faible densité. Si l'on peut craindre que l'essor des nouvelles technologies d'accès à Internet (la fibre optique¹ ou la 4G²

Rien n'indique que les quartiers en politique de la ville soient plus délaissés que d'autres

pour l'Internet mobile) ne réactive de nouvelles inégalités en termes de desserte des territoires, rien n'indique qu'à densité comparable, les quartiers en politique de la ville soient plus délaissés que d'autres territoires. Au contraire, il se peut même, dans les quartiers où un ou plusieurs bailleurs sociaux dominant, que les locataires bénéficient de conditions d'accès à Internet particulièrement avantageuses et de services améliorés liés à la maîtrise de leurs dépenses énergétiques et aux relations avec les gestionnaires du parc social. Certains d'entre eux, en précurseurs, ont négocié des connexions « de gros » avec les fournisseurs d'accès à Internet et ont ainsi tiré le meilleur parti de l'introduction du numérique dans leur parc de logements.

Quelles inégalités numériques dans les territoires en politique de la ville ?

La dimension spatiale des inégalités numériques ne se résume pas à la question de la desserte en infrastructure des territoires. On peut également considérer les outils numériques comme des moyens alternatifs à la mobilité pour accéder à des ressources sociales, d'autant plus lorsque ces ressources sont rares sur un territoire. Si une partie des quartiers prioritaires sont d'autant mieux dotés en équipements culturels, sportifs, administratifs, de loisirs... qu'ils bénéficient depuis longtemps des dispositifs de la politique de la ville, d'autres quartiers souffrent à la fois de la rareté de ces ressources et d'un enclavement lié à la distance des centres urbains et à une faible desserte en infrastructures de transport. Dans ce contexte, quels types de difficultés rencontrent leurs habitants pour s'approprier les outils numériques ?

Il est délicat de raisonner à l'échelle de l'ensemble des territoires de la politique de la ville. Selon l'histoire de la construction et du peuplement des quartiers, selon leur position dans l'agglomération, centrale ou périphérique, selon leur forme urbaine et leur taille, selon que le logement social y domine ou non, selon l'âge des habitants, la densité et la

structure des relations sociales et des ressources locales, les difficultés que rencontrent leurs habitants pour tirer parti des possibilités offertes par le numérique ont des implications différentes. On peut malgré tout repérer quelques problématiques récurrentes, finalement moins liées aux caractéristiques socio-urbaines des quartiers en politique de la ville qu'aux conditions d'existence des ménages modestes, indépendamment de leur localisation au sein des agglomérations ou des territoires ruraux.

S'il n'existe pas de données nationales sur les inégalités numériques au sein des territoires de la politique de la ville (hormis une étude datant de 2009 qui concluait à de faibles différences entre territoire en ZUS et reste du territoire national en termes de niveau de connectivité des habitants³), nous savons en revanche que l'engagement individuel dans l'utilisation d'Internet varie assez nettement selon le capital social, culturel et économique.

Or, c'est justement la concentration de ménages faiblement dotés qui caractérise les territoires en politique de la ville. Le niveau d'éducation, en particulier, apparaît comme déterminant : en 2011, seuls 34% des Français sans diplôme étaient considérés par le CREDOC comme internautes, contre 95% des diplômés du supérieur⁴. Mais, plus que par la fréquence d'usage d'Internet, les inégalités numériques se définissent selon que cet usage se traduit, ou non, par une amélioration des conditions de vie. Plus précisément, les inégalités numériques ne deviennent des inégalités sociales qu'à partir du moment où le mode d'investissement dans les TIC des individus n'est pas « *converti en accomplissement de bien-être* », pour reprendre l'expression de Fabien Granjon⁵.

On peut parler d'inégalités de valeur d'usage d'Internet. Ainsi, dans les quartiers en politique de la ville, comme ailleurs, les inégalités numériques se manifestent, pour une partie de leurs habitants, par un déficit d'usage, et pour une autre partie, par un usage dont les internautes ne tirent que de faibles bénéfices en termes d'insertion sociale. Dans les quartiers populaires, ces inégalités numériques s'ajoutent à des inégalités d'accès aux ressources sociales déjà bien identifiées : la faible mobilité des ménages pauvres limite leurs opportunités d'accès à l'emploi, aux loisirs, à la culture, à la santé, etc. Celle-ci est alors compensée, comme l'ont montré certains travaux⁶, par un ancrage local fort et un recours plus fréquent aux ressources du quartier. Faible mobilité et inégalités numériques s'avèrent donc d'autant plus problématiques quand le quartier de résidence ne propose que de rares ressources locales.

Si les inégalités numériques présentent donc le risque de redoubler les désavantages sociaux dont souffrent les habitants des quartiers populaires, Internet offre pourtant de réelles perspectives d'amélioration de l'estime de soi et d'épanouissement social, notamment pour les personnes dont la mobilité est freinée par des capacités physiques moindres (pour les personnes âgées ou souffrant de handicaps), par des programmes d'activités particulièrement contraints (pour les mères de familles monoparentales, par exemple). Des entretiens menés auprès d'habitants de deux zones urbaines sensibles de l'agglomération stéphanoise ont permis d'observer que, pour les personnes dont la mobilité est particulièrement contrainte, la pratique d'Internet peut se traduire par un réel élargissement des possibilités d'accomplissement, par l'accès à des ressources sociales telles que les échanges avec les proches, l'accès à des informations culturelles, de loisirs, de santé, etc. Leur capital social et symbolique peut se trouver fortement revalorisé, à la condition que ces personnes bénéficient de conditions favorables à l'appropriation de cet outil. Dans le cas contraire, l'exclusion peut être doublement ressentie du fait de ne pas être intégré à la société de l'information.

Internet offre pourtant de réelles perspectives d'épanouissement social

L'accompagnement vers le numérique : une opportunité pour les politiques d'insertion dans les quartiers prioritaires

Les possibilités offertes par Internet en termes de valorisation de l'estime de soi n'ont pas échappé à une partie des acteurs travaillant à l'insertion sociale dans les quartiers populaires. En témoigne le développement des lieux d'accès publics à Internet, qui sont situés pour près d'un tiers dans des quartiers en politique de la ville. Cependant la très grande majorité des zones urbaines sensibles⁷ ne sont pas dotées d'espace public numérique (EPN). Derrière ce terme générique se cache une grande diversité de dispositifs d'accès à Internet, mis en place par un chapelet d'acteurs (ministère de la Culture, ministère de la Jeunesse et des Sports, Caisse des dépôts et consignations, associations nationales ou locales, municipalités, régions, etc.) et qui répondent, chacun



- à leur manière, à une volonté de donner l'accès à des personnes éloignées du numérique pour des raisons financières ou par déficit de connaissance des potentialités de ce réseau. Signe que le sujet commence à s'installer sur le devant de la scène, une série de rapports insistent sur le nécessaire rapprochement entre politique de la ville et politiques numériques⁸. Localement, la prise en compte du numérique par les acteurs de la politique de la ville se traduit par l'insertion de programmes d'activités numériques, portés généralement par des EPN, le plus souvent au sein du volet culturel des contrats urbains de cohésion sociale. Au cours des dix dernières années, malgré la diffusion de plus en plus large des équipements numériques, les animateurs d'EPN constatent que la fréquentation de ces lieux ne diminue pas, mais leurs missions nécessitent d'être redéfinies maintenant que la question de l'accès est moins prégnante et que la demande évolue vers plus d'accompagnement.

EPN, nouvelles missions pour de nouveaux besoins

Discutées notamment à l'occasion des Assises nationales de la médiation numérique qui se sont déroulées à Ajaccio en septembre 2011, puis de nouveau à l'occasion des rencontres d'Autrans en janvier 2012, les missions à donner à ces lieux d'accompagnement aux usages d'Internet font l'objet de débats qui se poursuivent sur la blogosphère des acteurs de l'e-inclusion, dont les animateurs d'EPN.

Répondre à un besoin croissant d'éducation aux médias numériques

Comment, alors que la fréquentation de ces lieux reste forte, répondre à une mission de service public en accompagnant vers des usages des TIC réellement émancipateurs sans risquer pour les animateurs de devenir des prescripteurs

d'usages dominants ? La multiplication, depuis dix ans, des moments de discussion, notamment autour de l'association CREATIF, sur la mission des animateurs multimédia et sur la formation à ce métier, a permis l'émergence d'une nouvelle génération d'animateurs très sensibilisés à l'importance de la dimension de médiation sociale de leur métier. Le débat sur la manière de recentrer les politiques d'accompagnement au numérique s'est récemment focalisé sur la question du nom à donner à cette mission des EPN : « médiation numérique » ou « animation multimédia » ? Au-delà des querelles de vocabulaire, un consensus émerge sur la nécessité

d'accompagner les usagers des EPN vers des pratiques numériques favorisant le lien social, l'exercice de la citoyenneté, la valorisation de l'estime de soi en partant des désirs, projets et besoins des usagers, et répondant à un besoin croissant d'éducation aux médias numériques.

La grande diversité des types de lieux publics d'accès et d'accompagnement vers Internet est certainement le meilleur gage pour répondre à la diversité des attentes individuelles. Plus que par la prescription de politiques numériques standardisées, la volonté des acteurs sociaux de faire bénéficier l'ensemble de la société des possibilités offertes par l'informatique connectée peut être couronnée de succès quand elle s'inscrit dans le tissu social local. La démarche déployée à Brest depuis une dizaine d'années ouvre la voie à un rapprochement fructueux entre politiques numériques et politique de la ville (et plus largement politique d'insertion sociale, car les actions menées à Brest ne concernent pas exclusivement les quartiers prioritaires).

Les territoires de la politique de la ville ont l'avantage de bénéficier, bien souvent, d'un maillage dense d'acteurs locaux œuvrant à la consolidation du lien social. C'est sur ce tissu construit dans le temps long de l'histoire des quartiers, en se dotant de la confiance établie entre les habitants et les acteurs sociaux qui les accompagnent, que doivent s'appuyer les politiques numériques. On pourrait aller jusqu'à souhaiter voir ces politiques s'effacer pour laisser place à des politiques culturelles et sociales utilisant les potentialités du numérique au bénéfice de chacun, redonnant ainsi à l'informatique connectée sa place d'outil au service du social. ■

Margot Beauchamps

1 - La fibre optique est la technologie filaire d'accès à Internet qui succède à l'ADSL pour offrir un accès à très haut débit. Son déploiement est encore balbutiant.

2 - Il s'agit de la quatrième génération de standard pour la téléphonie mobile, qui permet la transmission d'informations à très haut débit.

3 - Caisse des dépôts et consignations, Évaluation de la fracture numérique dans les territoires sensibles traités par l'ANRU, 2009.

4 - CREDOC, La diffusion des TIC dans la société française, 2011.

5 - Granjon Fabien, « Fracture numérique », *Communications*, n° 88 Cultures du numérique, 2011, pp. 67-74.

6 - Fol Sylvie, « Mobilité et ancrage dans les quartiers pauvres : les ressources de la proximité », *Regards sociologiques*, n° 40, 2010, pp. 27-43.

7 - 82%, indique le rapport, publié en 2011 par l'ANSA et le SCG-CIV, Espaces publics numériques et politique de la ville : propositions pour mieux travailler ensemble au service des habitants des quartiers.

8 - En plus du rapport de l'ANSA et du SCG-CIV cité ci-dessus, on peut noter le cahier pratique des Éditions du CIV, Solidarités numériques et politique de la ville, un levier pour réduire les inégalités, 2011.