

Une lecture critique du développement des outils numériques : expérimentations et pistes de réflexions sur l'accompagnement et la capacité d'agir des habitants et des acteurs de l'habitat.

Synthèse de l'atelier 1

La transition numérique : quels impacts pour les habitants/citoyens, la prise en compte de leurs usages, la relation de service ?

Amandine Mille, doctorante en urbanisme au Lab'Urba, Université Paris-Est

Synthèse

La transition numérique n'est pas une problématique récente. Pour autant, ce sujet apparaît plus que jamais d'actualité, dans un contexte de multiplication des outils et des expérimentations au sein de certaines organisations professionnelles, qui dépassent le seul champ du logement social. Pour les bailleurs sociaux, il s'agit de saisir cette opportunité pour réinterroger les modes de gestion et les dispositifs de participation, ou encore offrir de nouveaux services aux habitants. Toutefois, les impacts de ces outils restent difficiles à évaluer, de même que les conditions de réussite de leur mise en place. L'accompagnement des habitants-citoyens, la prise en compte des usages réels et l'amélioration de la qualité de service sont des pistes explorées par les praticiens et les chercheurs de l'habitat. Plusieurs questions émergent, qui nuancent les effets bénéfiques du numérique. D'une part, le recours à l'outil numérique ne risque-t-il pas de mettre en péril l'action de proximité, en remplaçant les relations de proximité par le traitement à distance des problèmes rencontrés par les locataires ? D'autre part, la transition numérique contribue-t-elle à augmenter la capacité d'agir des usagers, ou est-elle porteuse de nouvelles inégalités ? La volonté de développer ces outils numériques auprès des habitants s'accompagne de plusieurs défis à relever pour les bailleurs. Les expériences partagées dans cet atelier montrent que s'interroger sur l'accompagnement des habitants-citoyens implique également de guider les professionnels des organismes Hlm et des collectivités locales.

Introduction

La transition numérique est-elle achevée ou toujours en cours pour les bailleurs sociaux ? La question reste ouverte. Quoiqu'il en soit, les nombreuses qualités prêtées aux outils numériques interrogent les chercheurs et les praticiens du logement social. Quelle est la réelle valeur ajoutée de ces outils ? Tantôt perçus comme un levier pour améliorer la qualité de service et favoriser le potentiel démocratique, le numérique attire autant qu'il inquiète. Le recours à l'outil numérique ne risque-t-il pas d'engendrer un appauvrissement des relations de proximité entre le bailleur et les locataires, alors même que les organismes Hlm ont construit une partie de leur identité et de leur rôle sur ces valeurs ? En mobilisant des travaux dans le domaine du logement social et des expérimentations dans d'autres univers professionnels, l'atelier 1 a permis de saisir la grande diversité des champs professionnels impactés par la transition numérique. Ces recherches et expériences contribuent à éclairer la situation à laquelle les acteurs du logement social sont confrontés. Les premières évolutions technologiques auraient débuté dès les années 1980. Pour autant, la période récente montre que les bailleurs sociaux intègrent de plus en plus les outils numériques dans leurs modes de gestion, de communication et de production, notamment dans le but d'améliorer la qualité de service et de gagner en performance et en réactivité dans le traitement des réclamations. L'atelier 1 a fait intervenir des chercheurs non spécialistes du logement social, dont les travaux aident à mieux comprendre

l'intensité avec laquelle les praticiens sont incités à saisir l'opportunité du numérique. Les interventions de praticiens ont également permis de s'interroger sur les défis présents et futurs des acteurs du logement, et la manière de rendre acteurs les habitants-citoyens à travers des processus collaboratifs, en vue de mieux concevoir et gérer la ville. Ces interventions ont été rythmées par des échanges avec les participants, composés de nombreux chercheurs et acteurs de l'habitat exerçant dans des territoires variés, qui ont pu apporter leur point de vue et partager des expériences stimulantes.

L'atelier a été l'occasion d'aborder le caractère ambivalent des outils numériques : porteurs de nouvelles inégalités (1), ils sont aussi un levier pour augmenter la capacité d'agir des habitants (2). Toutefois, plusieurs conditions sont identifiées pour réussir cette transition numérique, en particulier l'accompagnement de trois acteurs-clés : les habitants-citoyens d'une part, mais aussi les professionnels du logement social et les collectivités locales (3).

Les outils numériques, à la fois « remède et poison » ?

Les discours sur le développement des technologies sont profondément antagonistes. D'un côté, l'accent est mis sur les potentialités offertes par le « tout numérique » ; les nouvelles technologies sont alors présentées comme un instrument du changement, voire la promesse de l'avènement d'un monde meilleur. D'un autre côté, des « réprobateurs » mettent en garde sur les risques de voir émerger de nouvelles inégalités. Pour **Mickaël Le Mentec**, il est indispensable de garder à l'esprit que le numérique ne se diffuse pas dans un « vide social ». En effet, des travaux scientifiques (par exemple, dans le champ de la sociologie des usages) montrent que les comportements des individus face aux technologies ne peuvent être dissociés de leurs capitaux sociaux, culturels et des trajectoires personnelles. Les individus disposent de capacités et de rapports différenciés aux technologies. Afin de dépasser ces approches antinomiques, **M. Le Mentec** propose d'observer plus finement la réalité des pratiques. Il s'appuie notamment sur un constat de Bernard Stiegler (2008), pour expliquer que les technologies sont « à la fois le remède et le poison ». Cela signifie que les technologies émancipent autant qu'elles aliènent, et socialisent autant qu'elles isolent. Avec la diffusion d'Internet auprès du grand public en 1995, des travaux ont commencé à s'intéresser à ce nouveau type d'inégalités. C'est ainsi que l'expression « fracture numérique » émerge, en particulier dans les discours politiques, pour désigner l'absence d'égalité des individus face aux technologies. Des populations seraient en capacité d'accéder aux ressources numériques, tandis que d'autres en seraient privées. Dès lors, des actions de diffusion massive des technologies sont intégrées dans toutes les sphères de la société (équiper les entreprises, former les individus, créer des lieux d'accès aux technologies, etc.). Cependant, la notion de fracture numérique ne permet pas de dépasser l'idée selon laquelle tous les individus disposeraient des mêmes aptitudes d'appropriation.

D'après **Mickaël Le Mentec**, la fracture numérique s'est désormais déplacée. Il identifie trois degrés de fracture. Le premier degré renvoie à l'*accès* : la baisse des prix des appareils technologiques permet certes leur démocratisation, toutes classes sociales confondues. Pour autant, 10 % des individus en France n'utilisent toujours pas ces outils de nos jours. Les individus isolés socialement conservent une certaine distance vis-à-vis des technologies, auxquelles ils accèdent moins aisément. Le deuxième degré de fracture renvoie aux *usages* à proprement parler : le milieu social apparaît ici comme une variable discriminante. Enfin, troisième degré de fracture, le numérique cristallise de nombreuses inégalités en termes de *compétences* et de capacités à tirer des bénéfices de ces pratiques. D'autres lignes de clivage sont à noter, avec des écarts entre zones rurales et zones urbaines, entre pays riches et en voie de développement. Les écarts sont également visibles entre les générations, les professions et les catégories sociales, le milieu social (Granjon, Lelong et Metzger, 2009 ; Fontar, Leprince et Le Mentec, 2015), ou encore les situations sociales (Boutet et Trémenbert, 2009). Pour **M. Le Mentec**, les « digital natives » n'existent pas : il faut déconstruire cette idée, dans la mesure où les jeunes individus n'ont certes pas le même rapport aux technologies, mais ne sont pas pour autant compétents et éprouvent des difficultés à chercher et à repérer des sources d'informations.

Le travail de thèse en cours de **Laurie Périgaux** permet de réfléchir aux notions mobilisées pour mesurer les inégalités entre divers acteurs (usagers, professionnels, commanditaires). Elle propose une approche par la notion d'« écart », entendu comme un « élément de mesure et de prise en compte de l'usage dans l'intégration d'un dispositif numérique » en lien avec la relation de service. La doctorante s'intéresse plus spécifiquement aux travailleurs sociaux, mais démontre que ce monde professionnel et celui des organismes Hlm partagent des préoccupations communes sur la transition numérique. L'analyse des écarts permet notamment de repérer des divergences entre les attentes nées du développement numérique et les pratiques réelles que l'on peut observer sur le terrain. L'observation des compétences et des connaissances permet notamment de révéler des imaginaires positivistes et négatifs. Ces imaginaires, qui ne sont pas mesurables en soi, le deviennent dès lors qu'ils sont observés puis traduits en termes de représentations sociales. **L. Périgaux** illustre ce propos par un exemple sur la dématérialisation des services administratifs en ligne. Ce processus impacte directement le public vulnérable, qui rencontre de plus en plus de difficultés pour effectuer des démarches en ligne, alors même que le numérique est mobilisé par ces mêmes personnes dans le cadre de leurs activités de loisirs. L'ergonomie et les mises à jour

régulières des sites internet ajoutent une couche de complexité pour l'utilisateur. C'est le cas par exemple d'une plateforme créée au sein d'une administration sans concertation préalable avec les usagers destinataires, dont certains rencontrent des difficultés d'appropriation. Une telle situation implique pour les travailleurs sociaux de prendre conscience de l'écart entre l'imaginaire et les pratiques réelles, en admettant qu'il est erroné de penser que tout le monde a accès au numérique.

Le numérique comme outil d'« empowerment »

Des intervenants s'interrogent sur la manière dont le numérique peut être saisi comme un outil d'« empowerment », c'est-à-dire comment et à quelle(s) condition(s) il peut devenir un levier pour augmenter le « pouvoir d'agir » des citoyens. À ce titre, le projet de recherche « Capacity », porté par la FING (Fondation Internet Nouvelle Génération), le CREAD (Université de Rennes 2) et Télécom-Bretagne, porte une attention particulière aux pratiques des individus et à leurs parcours individuels, ainsi qu'au rôle des acteurs territoriaux (médiateurs numériques, travailleurs sociaux, élus, etc.). Les premiers résultats, présentés par **Mickaël Le Mentec**, démontrent que la diffusion des technologies ne suffit pas pour obtenir davantage d'égalité sociale dans les quartiers populaires. Les mesures mises en place dans les années 1990 ont été remises en cause à partir de 2004-2005. Une nouvelle manière d'envisager la question des inégalités est de s'intéresser à l'inclusion sociale, une notion anglo-saxonne récemment introduite en France. Puisque les technologies sont censées contribuer à l'inclusion sociale des individus, comment tirer profit de ces outils pour améliorer la qualité de vie ? **M. Le Mentec** s'interroge sur la manière dont ces outils peuvent être mobilisés pour favoriser la démocratie participative, ou encore l'accès à l'emploi. L'intervenant présente un extrait de la Charte pour l'inclusion numérique et sociale (Barcelone, 2004) qui entérine le rôle moteur du numérique dans la construction d'une société plus équitable : « Pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle de tous, les techniques numériques doivent être porteuses de valeurs et améliorer la participation démocratique ainsi que les conditions de vie des individus ». À la même période, deux notions proches envisagent la fonction émancipatrice des outils numériques : le « pouvoir d'agir » (une expression diffusée par les acteurs de la Politique de la Ville lors des événements de 2005 dans les banlieues) et l'*empowerment*. Cette dernière expression désigne la capacité des individus à se mobiliser individuellement et collectivement pour renforcer leur pouvoir d'agir¹. Dans la continuité de ces travaux, le projet Capacity questionne l'existence d'un « ascenseur social numérique ». Dans quelle mesure les individus, en particulier les plus fragilisés en matière d'insertion professionnelle, peuvent-ils entrer dans une logique d'*empowerment* : à quelles conditions, quels sont les facteurs discriminants, quel est le rôle des contextes politiques et des acteurs institutionnels, etc. ? Afin de développer le pouvoir d'agir des individus, des démarches sont initiées par des collectivités territoriales. C'est le cas de la Ville de Brest qui a rapidement perçu les potentialités des technologies pour créer du lien social. Un projet pour démocratiser l'accès à Internet dans l'habitat social a été lancé, en particulier à destination des populations les plus fragilisées. **M. Le Mentec** propose ainsi quelques pistes de réflexion pour renforcer le pouvoir d'agir des citoyens : développer et pérenniser les lieux d'accès publics à Internet, favoriser le dialogue entre les différents acteurs, soutenir politiquement les projets, former les acteurs (élus, professionnels de la médiation numérique, travailleurs sociaux, etc.) aux enjeux du numérique, créer des projets fédérateurs. **Mathieu Saujot** ajoute qu'il faut garder à l'esprit que l'*empowerment* des citoyens n'est pas automatique.

Accompagner la transition numérique : quels enjeux pour les habitants-citoyens, les organismes Hlm et les collectivités locales ?

Pour **Mickaël Le Mentec**, l'accompagnement des individus vers une appropriation des outils est indispensable, afin que ceux-ci soient en capacité d'identifier les usages bénéfiques qu'ils peuvent en tirer. **Laurie Périgaux** considère qu'un accompagnement à l'usage du numérique doit également être mis en œuvre à destination des professionnels. Elle s'appuie sur le cas des travailleurs sociaux, étudiés dans le cadre de sa thèse. Dans le travail social comme dans le domaine de l'habitat, des expérimentations sont mises en place, à l'instar des *social lab*, tiers lieux au sein desquels des personnes contribuent aux réflexions sur les usages du numérique. Toutefois, **L. Périgaux** estime que la co-construction avec les usagers est une condition *sine qua non* pour réussir l'intégration d'un dispositif numérique dans le suivi et le parcours des locataires. Cela implique de placer l'utilisateur au cœur du projet, dans la mesure où c'est lui qui définit la demande et les attentes. Pour les bailleurs, un enjeu est de tendre vers une complémentarité entre les actions de proximité et les outils numériques. L'idée que les outils ne doivent pas se substituer aux échanges avec les locataires, au contact humain et aux actions de proximité, fait consensus entre les intervenants et les participants de l'atelier. Ce sujet a par ailleurs fait réagir plusieurs acteurs opérationnels dans la salle.

¹ Voir notamment : Marie-Hélène Bacqué et Carole Biewener, 2013, *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?*, La Découverte.

L'ensemble des intervenants considère que, si la transition numérique est engagée, ce processus n'est pas achevé et demeure un terrain à conquérir pour les bailleurs sociaux. Pour **Christian Harcouët**, il est très probable que les bailleurs ne soient qu'à mi-parcours d'une série d'évolutions débutée dans les années 1980. La présentation de **C. Harcouët** a permis d'interroger le rôle des agences de gestion, dans un contexte nouveau de « proximité augmentée ». En énonçant les différents types de relations entretenues avec les locataires (attribution d'un logement, relations au quotidien avec le gardien, etc.), **C. Harcouët** rappelle combien les relations de proximité sont au cœur des activités du bailleur. Ces relations sont amenées à évoluer, depuis l'intégration des objets connectés dans l'habitat « intelligent ». Dans la continuité des autres intervenants, **C. Harcouët** considère que la conduite du changement ne peut se faire sans l'implication des salariés des organismes Hlm (du gardien au directeur selon les projets), à travers des formations du personnel et la mise en œuvre d'expérimentations pour préparer le développement de projets à une plus grande échelle. Les discussions à l'issue de cette présentation portaient notamment sur la « main invisible » du numérique. Il s'agit des actions peu visibles pour le locataire, mais qui permettent pourtant d'améliorer la qualité de service. Pour **C. Harcouët**, le numérique est ainsi un instrument supplémentaire au service – et non au détriment – des valeurs de proximité des bailleurs et de la rapidité de l'information et du traitement des demandes.

Dans la continuité des échanges autour des enjeux du numérique pour l'usager-locataire et le bailleur social, **Mathieu Saujot** propose d'observer les outils numériques du point de vue des collectivités locales. Dans quelle mesure le numérique peut-il être mobilisé par les Villes, à la fois comme un outil de connaissances sur les territoires et pour favoriser le « potentiel démocratique » ? Pour **M. Saujot**, le numérique peut ainsi permettre de répondre à des objectifs spécifiques de politique publique, tout en offrant de réelles opportunités de mise en capacité du citoyen dans une logique de démocratisation. Ces outils autorisent notamment la collecte de données dont les collectivités ne disposent pas, alors qu'elles en ont besoin pour l'adaptation d'une offre (par exemple, des places de stationnements vélos) aux besoins effectifs. Il faut retenir que les connaissances sur ce type de données sont limitées et coûteuses à produire pour les collectivités. Il y a donc un intérêt à développer des expérimentations d'outils de « crowdsourcing » auprès des pouvoirs publics, c'est-à-dire des applications ou plateformes numériques qui mobilisent « l'intelligence de la foule ». **M. Saujot** cite ainsi quelques exemples, comme le Plan Vélo à Paris (environ 7 000 habitants ont répondu à un questionnaire en ligne de recensement des besoins et attentes des cyclistes), la cartographie collaborative *Open Street Map*, le budget participatif de la Ville de Paris, ou encore la carte de cyclabilité créée par une association du Nord-Pas-de-Calais. Ces outils, qui peuvent transformer la gestion urbaine et la participation citoyenne, se multiplient à travers le monde. Le *crowdsourcing* s'appuie sur les connaissances et les pratiques des usagers, lesquels contribuent ainsi à rendre visibles des problèmes. Mettre en place une démarche réflexive et collaborative qui engage la participation des citoyens doit aider les collectivités à acquérir une meilleure compréhension des usages réels et à améliorer la prise de décisions dans le cadre des politiques publiques. Les collectivités locales font cependant face à plusieurs défis : choix d'un outil approprié au projet politique, atteinte d'un niveau suffisant de mobilisation citoyenne, traitement et analyse des données produites, etc. La mise en place des outils de participation numérique ne suffit donc pas, dans la mesure où les collectivités doivent s'interroger sur l'utilité des données collectées. En effet, les dispositifs doivent s'inscrire dans une démarche réfléchie en fonction des besoins et de la contribution attendue du citoyen. Dans le cas inverse, la collectivité ne sera en mesure ni de traiter les données, ni de mobiliser le citoyen si celui-ci ne perçoit pas l'intérêt de sa contribution. Pour cela, il est indispensable pour les collectivités de définir des objectifs en amont du lancement d'un outil numérique. Pour accompagner les villes dans ces réflexions, une recherche menée par l'Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri) vise à esquisser un guide qui détaille les applications possibles du *crowdsourcing* et les critères permettant de réussir le design d'un tel outil.

Conclusion

Comme le souligne **Franck Chartier**, le numérique s'inscrit dans une évolution toujours en cours pour les organismes Hlm. À défaut de constituer une véritable rupture, la transition numérique constitue plutôt une combinaison entre des pratiques préexistantes et les outils du temps présent, comme l'a montré **Laurie Périgaux**. Toute société a besoin de bouleversements pour évoluer. Toutefois, chaque évolution génère des inégalités et les acteurs du numérique conservent une certaine responsabilité, notamment vis-à-vis de l'accompagnement des usagers et du recentrage des actions vers des besoins réels. Il ne s'agit pas, pour reprendre une formulation de **L. Périgaux**, de « faire du numérique pour faire du numérique ». Identifier des vecteurs de conduite du changement, comme le champ du divertissement, devrait permettre de dépasser le simple effet de mode. À ce stade, il reste à comprendre et à identifier précisément les bénéfices du numérique, qui peut être utilisé comme un levier pour gagner en performance et en intelligence collective. Certes, il est indispensable d'accompagner les usagers-locataires pour réduire les inégalités et les exclusions, et favoriser la participation citoyenne. Pour autant, il ne faut pas perdre de vue la nécessité de former les professionnels, en identifiant au préalable les métiers impactés par ces transformations.

Animation de l'atelier :

- **Emmanuelle Parra-Ponce**, rédactrice en chef, AEF Habitat-Urbanisme

Intervenants :

- **Christian Harcouët**, président du Club Habsis, secrétaire général du groupe Valophis
- **Mickaël Le Mentec**, maître de conférences en sciences de l'éducation à l'Université de Picardie Jules Verne et membre du GIS M@rsouin
- **Laurie Périgaux**, doctorante en sciences de l'information et de la communication au Laboratoire PREFICS, Université Rennes 2
- **Mathieu Saujot**, coordinateur du programme Fabrique urbaine, Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri)

Grand-témoin :

- **Franck Chartier**, directeur des systèmes d'information, Union Sociale pour l'Habitat

Préparation :

- **Elisabeth Gras**, chargée de communication institutionnelle, direction de la communication, Union Sociale pour l'Habitat

Pour aller plus loin² :

- « **CAPACITY** : explorer les réalités de l'empowerment à l'ère numérique », projet de recherche soutenu par l'Agence Nationale de la Recherche (ANR) et conduit par la Fing, Telecom Bretagne et l'Université Rennes 2 (2014-2017)
<http://reseau.fing.org/pages/view/160608/a-propos-de-capacity>
https://www.marsouin.org/IMG/pdf/rapport_capacity_-_premiers_resultats.pdf
- **DAVENEL Yves-Marie**, « [Le numérique au sein de l'Action sociale dans un contexte de dématérialisation. Politiques d'établissements, pratiques des professionnels et accompagnement au numérique des usagers](#) », étude publiée en avril 2016.
- **DE FERAUDY Tatiana, SAUJOT Mathieu**, « Une ville plus contributive et durable : crowdsourcing urbain et participation citoyenne numérique », IDDRI, février 2017
- **LE MENTEC Mickaël**, « [Usages des TIC et pratiques d'empowerment des personnes en situation de disqualification sociale dans les EPN Bretons](#) », thèse en Sciences de l'éducation soutenue le 29 septembre 2010 à l'Université Rennes 2
- **MABI Clément**, « [Le débat CNDP et ses publics à l'épreuve du numérique : entre espoirs d'inclusion et contournement de la critique sociale](#) », Thèse en Sciences de l'information et de la communication dirigée par Laurence Monnoyer-Smith et de Serge Bouchardon, soutenue le 28 novembre 2014
- **SOUDRIE Ugo**, « [L'impact de la dématérialisation des services publics à Nanterre](#) », article du 13 mars 2017
- **TRAINOIR Marianne**, « [Les cultures numériques de la rue. Approche anthropologique des usages des technologies par les personnes en errance](#) », Thèse en cours à l'Université de Rennes 2, dans le cadre de l'École doctorale Sciences humaines et sociales

² Des références plus complètes sont disponibles sur le site du Réseau des acteurs de l'habitat : <http://www.acteursdelhabitat.com/Quoi-de-neuf-chercheurs-Les,2401>