
Quoi de neuf, chercheur(s) ? Les enjeux de la transition numérique de l'habitat à l'urbain
23 novembre 2017

Atelier 1. La transition numérique : quels impacts pour les habitants/citoyens, la prise en compte de leurs usages, la relation de service ?

Etat de la question : **Mickaël Le Mentec**, maître de conférences, Université de Picardie Jules Verne

Rapporteur : **Franck Chartier**, directeur des systèmes d'information de l'Union sociale pour l'habitat

Animateur : **Emmanuelle Parra-Ponce**, rédactrice en chef d'AEF Habitat-Urbanisme

Rédacteur (article publié après la journée) : **Amandine Mille**, doctorante en urbanisme au Lab'Urba, Université Paris-Est

Appui la préparation de l'atelier : **Elisabeth Gras** (USH)

Chaque journée « Quoi de neuf, chercheurs ? » est l'occasion pour les acteurs de l'habitat de découvrir de nouveaux travaux de recherche pouvant éclairer leurs problématiques, et pour les chercheurs de mieux appréhender les pratiques et les préoccupations sur le terrain des acteurs de l'habitat.

Cette nouvelle journée portera sur la recherche dans le domaine de la transition numérique.

Afin de démultiplier les échanges entre acteurs et chercheurs, une partie de la journée sera organisée en trois ateliers :

1. La transition numérique : quels impacts pour les habitants/citoyens, la prise en compte de leurs usages, la relation de service ?
2. La transition numérique : quels impacts pour les acteurs de l'habitat, leurs métiers, leurs organisations ?
3. Smart city : gouverner, gérer, vivre la ville autrement ?

L'atelier n°1 est consacré aux impacts de la transition numérique pour les habitants et citoyens et la relation de service. En effet, les acteurs de l'habitat intègrent de plus en plus les outils numériques dans leurs modes de gestion, de communication, de production, pour offrir de nouveaux services aux locataires/accédants/habitants, optimiser les coûts de gestion etc. Comment la révolution numérique transforme-t-elle la relation de service ? Le recours à l'outil numérique se traduit-il par l'opportunité de nouvelles formes de contacts et de mises en relation ou par une mise à distance, un appauvrissement de la relation ? Quelles complémentarités entre l'action de proximité et ces nouveaux outils ? Par ailleurs, ces développements répondent-ils aux attentes, aux besoins de tous les habitants ? Comment se saisissent-ils de ces outils ? La transition numérique démultiplie-t-elle les capacités d'agir des habitants (pour eux-mêmes et pour la collectivité) ou est-elle porteuse de nouvelles inégalités et exclusions ? Enfin, l'atelier sera l'occasion de réinterroger la question de la participation des habitants à l'heure du numérique et de la prise en compte des usages dans la fabrique de la ville et de l'habitat : comment s'organisent-elles, avec quels objectifs et quels résultats ?

SEQUENCE DE L'APRES-MIDI (13H00 – 15H30)

5'	Brève introduction par l'animateur (Emmanuelle Parra-Ponce)
25'	<p style="text-align: center;">Exposé introductif</p> <p style="text-align: center;">« TRANSITION NUMERIQUE ET USAGES DES TIC »</p> <p style="text-align: center;">Mickaël Le Mentec, maître de conférences en sciences de l'éducation à l'Université de Picardie Jules Verne et membre du GIS M@rsouin</p> <p><i>Un certain nombre de discours politiques et médiatiques mettent l'accent sur les potentialités offertes par le développement des technologies pour niveler les inégalités, favoriser l'accès à la connaissance pour tous, à la culture partagée.... Or le numérique ne se diffuse pas dans un vide social, mais dans un monde peuplé d'individus qui possèdent des capacités et des rapports différenciés aux technologies. L'exposé introductif permettra ainsi dans un premier temps de déconstruire ces discours en s'appuyant sur les recherches en sociologie des usages qui montrent que les pratiques online et offline sont dans un rapport de continuité et que les usages que les individus font des technologies ne sont pas déconnectés de leurs capitaux sociaux, culturels et de leurs trajectoires personnelles.</i></p> <p><i>Un deuxième temps sera consacré à la présentation du projet Capacity, porté par la FING (Fondation Internet nouvelle génération), le CREAD (Université de Rennes 2) et Télécom-Bretagne, qui s'intéresse aux conditions d'un « pouvoir d'agir (ou d'un empowerment) par le numérique » en portant une attention particulière aux pratiques des individus, à leurs parcours individuels et au rôle des acteurs territoriaux (médiateurs numériques, travailleurs sociaux, élus...). L'objectif étant de s'écarter d'une vision trop déterministe et d'observer quand et comment le numérique peut faire levier et à quelles conditions. Les premiers résultats montrent notamment qu'il ne suffit pas de diffuser de la technologie pour obtenir davantage d'égalité sociale dans les quartiers populaires. Les ressources territoriales, les priorités politiques, le fait que les acteurs se retrouvent autour de projets communs et fédérateurs, les lieux d'implantation des lieux d'accès publics à internet sont autant de facteurs qui jouent sur les logiques d'empowerment.</i></p> <p><i>Mickaël Le Mentec est maître de conférences en sciences de l'éducation à l'Université de Picardie Jules Verne. Ses recherches portent sur l'évaluation des politiques publiques en matière de développement du numérique (dans la société, dans le système éducatif), sur les dispositifs d'éducation et de retour à l'emploi qui intègrent les technologies et sur l'appropriation des dispositifs sociotechniques par les publics. L'articulation de ces différents objets lui permet d'interroger, d'une part, le rapport des individus aux dispositifs et aux institutions qui mettent en place des actions autour du numérique, à travers la dialectique « aliénation-émancipation » ; d'autre part, d'analyser les usages des technologies chez différents publics (adolescents, adultes, personnes en situation d'exclusion sociale et professionnelle) à travers les questions d'inégalités, de norme et de socialisation.</i></p>
15'	Réactions et échanges avec la salle

10 à 15'	<p style="text-align: center;">« ÉVOLUTION DES SERVICES NUMERIQUES DANS LES ORGANISMES HLM ET ENJEUX-CLES POUR LA QUALITE DE SERVICE »</p> <p>Christian Harcouët, président du Club Habsis, secrétaire général du groupe Valophis</p> <p><i>En tant que secrétaire général d'un groupe Hlm et président du Club Habsis, Christian Harcouët apportera son témoignage sur l'évolution, au cours des dix dernières années, des services numériques visant à améliorer la qualité de service au locataire (création d'extranets et d'applications mobiles pour les locataires, mise en place d'outils de dépôt et de suivi des réclamations en ligne, paiement du loyer en ligne, nouveaux services en lien avec le logement comme le suivi des consommations énergétiques...). Comment les organismes Hlm définissent-ils leurs priorités d'action ? Comment sont effectués les choix et les arbitrages face à la multiplication des technologies et de leurs usages potentiels ? Comment ces changements sont-ils introduits auprès des équipes de proximité et des locataires et comment ces changements sont-ils perçus ? Les outils et services numériques génèrent-ils de nouvelles formes de relations avec les locataires ? Comment le rôle des agences est-il appelé à évoluer pour intégrer cette nouvelle forme de « proximité augmentée » ? Le rôle des objets connectés dans l'habitat dit « intelligent », qui fera partie intégrante de la relation avec les locataires, sera également abordé. Quels enjeux cela pose-t-il pour les organismes Hlm, notamment en termes de traitement et de valorisation des données, mais également de protection de la vie privée ?</i></p>
15'	Réactions et échanges avec la salle
10 à 15'	<p style="text-align: center;">« LES EFFETS DE LA MUTATION NUMERIQUE ET LE TRAVAIL SOCIAL EN FRANCE : OBJET DE REORGANISATION DE LA SPHERE PROFESSIONNELLE DANS LE CADRE DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS » THESE EN COURS</p> <p>Laurie Périgaux, doctorante en sciences de l'information et de la communication au Laboratoire PREFICS, Université Rennes 2, sous la direction de Christian Le Moëne</p> <p><i>L'intérêt de cette recherche tient à l'arrivée massive des nouvelles technologies dans les années 1980 qui se traduit aujourd'hui par une mutation numérique dans le travail social. Par exemple, deux projets de loi qui ont vu le jour en 2016 illustrent cette tendance : l'un sur les droits et libertés liés à l'Internet, l'autre sur l'innovation et l'impact numérique sur les relations de travail. Dans le même sens, le plan d'action interministériel en faveur du travail social et du développement social a élaboré un plan numérique pour le travail social. La thèse cherche à comprendre comment les dispositifs techniques numériques viennent influencer les formes et les pratiques professionnelles dans le cadre de la prise en charge de l'utilisateur. Elle s'attachera en particulier à analyser de quelle manière cette mutation vient redessiner les processus d'accueil et d'accompagnement des usagers.</i></p>
15'	Réactions et échanges avec la salle
10 à 15'	<p style="text-align: center;">« UNE VILLE PLUS CONTRIBUTIVE ET DURABLE : CROWDSOURCING URBAIN ET PARTICIPATION CITOYENNE NUMERIQUE »</p> <p>Matthieu Saujot, coordinateur du programme Fabrique urbaine, Institut du développement durable et des relations internationales (Iddri)</p>

	<p><i>Les expérimentations d'outils de crowdsourcing (applications ou plateformes numériques mobilisant « l'intelligence de la foule », dont Wikipédia ou la cartographie collaborative Open Street Map sont des exemples emblématiques) se multiplient dans les collectivités à travers le monde, et montrent que ces outils peuvent transformer la gestion urbaine et la participation citoyenne à un niveau opérationnel (production de données, évaluations ou avis utiles pour mieux gérer et concevoir la ville) et politique (mise en visibilité de problèmes publics, opportunités d'apprentissage et de réflexivité pour les citoyens). Par leur caractère contributif et actif, ils tranchent avec une vision technologique et optimisatrice de la « ville intelligente ». Les collectivités font cependant face à différents défis : choisir l'outil approprié à leur projet politique ; installer l'usage de ces outils en interne et obtenir un niveau suffisant de mobilisation des citoyens ; traiter et analyser les données produites... À ces défis s'ajoute une dimension essentielle mais souvent sous-estimée, celle du design de l'outil. Ces outils numériques embarquent un « logiciel » politique : leur conception définit le degré de transparence, la nature des interactions, la liberté de contribution et les opportunités de mise en capacité des citoyens. Prendre en compte cette intermédiation numérique est nécessaire pour assurer une démarche collaborative et fructueuse. À travers l'analyse de différentes expériences, la recherche menée par l'Iddri permet ainsi d'esquisser un « mode d'emploi » pour les villes détaillant les applications possibles du crowdsourcing urbain ainsi que les critères permettant de guider le design de l'outil.</i></p>
15'	Réactions et échanges avec la salle
10'	<p style="text-align: center;">Emmanuelle Parra-Ponce et Franck Chartier</p> <p>Conclusions (pistes pouvant être suivies, idées fortes, perspectives de travail)</p>

NB : d'autres recherches sur cette thématique ont été identifiées à l'occasion de la réalisation du panorama de la recherche publié pour cette journée et de la préparation de l'atelier :

- « **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
- **Yves-Marie Davenel**, « [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.
- **Tatiana de Feraudy, Matthieu Saujot**, « Une ville plus contributive et durable : crowdsourcing urbain et participation citoyenne numérique », IDDRI, février 2017
- **Mickaël Le Mentec**, « [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
- **Clément Mabi**, « [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
- **Ugo Soudrie**, « [L'impact de la dématérialisation des services publics à Nanterre](#) », article du 13 mars 2017
- **Marianne Trainoir**, « [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