

ANNEE UNIVERSITAIRE 2023 - 2024

4A AFFAIRES PUBLIQUES



PUBLIC FACTORY

PROFESSEURE REFERENTE : FATIHA BELMESSOUS

LA POLITIQUE DE LA VILLE : FOCUS SUR LES INÉGALITÉS D'ACCÈS AUX DROITS, RENFORCÉES PAR LA DÉMATÉRIALISATION



— SCIENCES
— PO — LYON



REMERCIEMENTS

Nous aimerions tout d'abord remercier notre encadrante, Madame Fatiha Belmessous pour son accompagnement, ainsi que pour nous avoir appris à être moins « bons élèves » et plus autonomes tout au long de ce travail de recherche. Nous voulions également la remercier d'avoir toujours été présente pour nous guider et nous pousser à la réflexion. Nos recherches ont pu être menées à bien grâce à ses conseils et son écoute.

Nous remercions également nos partenaires, Madame Laurence Langer et Monsieur Jordan Parisse, pour la confiance qu'ils nous ont accordée ces derniers mois ainsi que pour leur engagement auprès de la direction de la Public Factory.

Nous souhaitons remercier en particulier Madame Nadia Felices et Monsieur Christophe Saphy qui nous ont fourni de nombreuses pistes et contacts et nous ont accueilli à plusieurs reprises. Mais c'est aussi vers l'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre des entretiens que se tourne notre gratitude. En acceptant de participer à cette enquête, en acceptant de s'entretenir avec nous et cela bien souvent sans compter leur temps, ils nous ont permis de mieux comprendre le fonctionnement actuel et passé de ce secteur.

Nos remerciements s'adressent enfin à l'équipe de la Public Factory pour l'accueil et les conditions de travail privilégiées qui nous ont été offerts. Nous tenons tout particulièrement à remercier Madame Martine Huyon et Monsieur David Vallat, sans qui nous n'aurions jamais pu réaliser ce travail.

LE PROJET

Dans le cadre du dispositif « Public Factory » proposé par l'Institut d'Études Politiques de Lyon, notre groupe de travail s'est intéressé à la Lutte contre la Fracture Numérique au sein des Quartiers Prioritaires de la Ville de Lyon. L'enjeu de la « Public Factory » étant d'initier les étudiants en 4e année du secteur dédié aux Affaires Publiques à la gestion de projets, nous avons été particulièrement enthousiastes à l'idée de pouvoir mobiliser nos parcours et expériences respectifs afin de questionner un enjeu d'une telle épaisseur.

À l'origine de notre projet se trouve la Ville de Lyon, et plus précisément la Mission Observation-Évaluation de la Direction du Développement Territorial. Nous avons pris, comme point de départ de notre réflexion, la situation assez paradoxale présentée par les partenaires. En effet, malgré la présence au sein des quartiers de multiples dispositifs, des difficultés persistantes étaient observées par les acteurs sociaux et institutionnels locaux quant à l'accès aux droits des usagers des services publics, dans le cadre de la mise en place de la dématérialisation croissante des procédures administratives. Nous laissant une marge de manœuvre élevée, nos partenaires nous ont encouragés à questionner ce paradoxe, mais surtout à nous intéresser plus en détail à la place du numérique au sein de la politique de la ville, à participer à la définition de cette place. De fait, au cours des sept mois de travail qu'a nécessité notre étude, nous avons étudié, au travers de plusieurs prismes, et à neuf étudiants et étudiantes, le sujet.

Au travers du prisme de la réflexion académique, sous le regard de notre encadrante Madame Fathia Belmessous, il nous a d'abord fallu saisir les grands enjeux des phénomènes concernés. Il nous a également fallu adopter une grille de lecture scientifique rigoureuse et nous défaire de représentations préconçues sur le sujet. Nous avons ensuite acquis une connaissance du terrain. Bénéficiant à nouveau de l'expérience de notre encadrante, nous sommes allés à la rencontre des acteurs de terrain, aux problématiques quotidiennes liées au numérique, afin de mieux appréhender les ressorts institutionnels, et d'observer directement la matérialisation concrète des enjeux de notre sujet.

Enfin, notre étude s'est ancrée analytiquement. Nous avons accumulé des données, des expériences et des grandes lignes de réflexion, que nous nous sommes faits force de restituer de manière synthétique et opérationnelle au cours de ces sept mois d'échanges et d'activité.

Le présent dossier vise ainsi à condenser, à ordonner ces pistes de réflexions que nous avons souhaitées les plus neutres possibles, conformément à l'exigence scientifique à laquelle nous nous astreignons.

Ces expériences matérielles et intellectuelles ont enrichi notre pensée et nous ont permis de comprendre combien les enjeux du numérique sont fondamentaux et constitutifs des enjeux globaux des générations actuelles et futures. Nous avons également réalisé la portée matérielle et concrète du numérique et de la dématérialisation sur le quotidien des usagers du service public, au sein des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). Nous avons l'honneur de mettre à disposition du lecteur les conclusions de notre travail.

AUDON Alizé

AZEAU Apolline

BATTUT Aurélien

CALO MILLAND Eléonore

CARISEY Jeanne

DELPECH Sixtine

DESAPHY Amaury

FERRAPIE Alban

IP Pui Yan

SOMMAIRE

LES TERRAINS D'ÉTUDE.....	6
MÉTHODOLOGIE.....	10
INTRODUCTION.....	26
ÉTAT DE L'ART.....	32
I. Dissonance entre élaboration et réception : questionner le processus séquentiel descendant de l'action publique.....	43
A. La conception du problème : quelle vision de la fracture numérique ?.....	44
B. L'instrumentation de l'action publique : les dispositifs nationaux de lutte contre la fracture numérique.....	48
C. Réception et traduction locale des politiques publiques nationales.....	56
II. La complexité de l'accompagnement au numérique éloigne l'utilisateur de ses droits.....	67
A. Des dispositifs insérés dans un tissu urbain complexe.....	68
B. L'inégal accès aux droits sociaux conditionnés par le numérique.....	72
C. De l'autonomisation à la clientélisation : un accompagnement au numérique amendé par les réalités du terrain.....	79
III. Quelle place institutionnalisée pour le numérique ?.....	84
A. Le numérique, transversalité et enjeux.....	85
B. La coopération entre acteurs et le suivi des usagers.....	87
C. Portage politique, enjeu citoyen : le rapport des usagers à la puissance publique.....	90
CONCLUSION.....	95
BIBLIOGRAPHIE.....	98
ANNEXES.....	106

LES TERRAINS D'ÉTUDE

S'engager dans un travail mobilisant la géographie prioritaire et de ce fait des thématiques sociales sensibles, des habitants et habitantes aux besoins spécifiques et diversifiés, nécessitait de facto une très grande prise en compte de singularités de chaque quartier étudié. Il semble impossible, bien que nous ayons d'abord omis de développer les particularités des terrains d'étude dans la première version de notre dossier, de traiter des quartiers prioritaires comme un tout, un ensemble universalisé. De fait, à l'aide de rapports chiffrés, statistiques, ainsi que de recherches concernant la création et construction de ces quartiers, ainsi qu'au gré des rencontres et entretiens menés, en particulier avec le directeur de la Mission Duchère et la chargée de développement social pour la Mission Est de la Ville de Lyon, nous avons cherché à comprendre les singularités de ces quartiers.

Sans vouloir réaliser une analyse comparative des quartiers, il nous fallait d'abord comprendre combien ils étaient différents. Éloignés géographiquement, au nord-ouest de la Ville de Lyon, au sein du neuvième arrondissement, sur la colline de La Duchère pour le premier et au sud-est de la ville, au sein du huitième arrondissement, pour le second, les quartiers n'ont par ailleurs ni la même histoire – anciennes terres agricoles en marge de la ville et quartier à l'urbanisme patrimonialisé – ni la même formation morphologique et politique. En d'autres termes, les quartiers sont intrinsèquement différents.

D'un côté, La Duchère, géographiquement en marge de la Ville de Lyon, située sur la troisième colline de la ville, dont la desserte se fait différemment de celle du huitième arrondissement du fait de sa localisation (pas de transports en commun multimodaux, des bus desservent le quartier), et de l'autre le quartier États-Unis-Langlet Santy dans le huitième arrondissement traversé par des lignes de tram (T4, T6), de bus et à proximité de la ligne de métro D. L'accessibilité est donc très différente.

Deuxièmement, l'histoire des quartiers est très différente. Tandis que le quartier États-Unis dispose d'un patrimoine urbain très important et valorisé à l'échelle de la ville (avec la cité Tony Garnier, construite entre 1920 et 1934 (son inauguration¹)), le quartier de La Duchère

¹États-Unis (Lyon). (2023). In *Wikipédia*. [https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=%C3%89tats-Unis_\(Lyon\)&oldid=210862851](https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=%C3%89tats-Unis_(Lyon)&oldid=210862851)

se construit, quant à lui, dans le cadre de l'après-Seconde Guerre mondiale, à la fin des années 1950, afin de pallier le manque chronique de logements de la France, puis de reloger à la fin des années 1960 les Pieds-Noirs d'Algérie. Les quartiers se construisent donc avec deux identités très distinctes : d'un côté une identité ouvrière soulignée par l'architecture « cité » moderniste de l'entre-deux-guerres, et de l'autre les logements fonctionnalistes des années 1970 et 1980.

Puis, d'un point de vue organisationnel et politique, les deux quartiers se distinguent également. En effet, La Duchère constitue un quartier prioritaire depuis 1986² et est inscrite depuis 2001 dans le Grand Projet de Ville, « un projet volontariste de revalorisation globale du quartier comprenant un volet social et une vaste rénovation urbaine »³. En d'autres termes, le quartier a vécu plusieurs projets de renouvellements urbains, destruction de logements sociaux et reconstruction de logements au « statut diversifié »⁴, ayant entraîné d'abord une forte diminution de la population jusqu'en 2009 (en raison des relogements) puis un regain démographique au fur et à mesure des réhabilitations urbaines, atteignant 8311 habitants au recensement INSEE de 2018. À retenir donc, le quartier de La Duchère s'inscrit dans un projet urbain, de réhabilitation urbaine et sociale. Le quartier États-Unis - Langlet Santy est assez différent, en ce qu'il est constitué de la fusion de deux quartiers prioritaires : le quartier États-Unis et le quartier Langlet Santy, eux-mêmes relativement différents l'un de l'autre. Cette fusion implique donc davantage d'habitants que dans le quartier de La Duchère (15 101 au recensement INSEE 2018 dont environ 13 000 habitants sur l'unique quartier des États-Unis⁵). Outre cette différence de population entre les deux quartiers étudiés, l'inscription du quartier États-Unis - Langlet Santy dans le PNRU (Programme National de Renouvellement Urbain) s'effectue en 2019 et non en 2001 comme le quartier de La Duchère, ce qui explique en partie la plus grande part de logements sociaux, comme le montrent les graphiques ci-dessous.

² La Duchère. (2023). In *Wikipédia*.

https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=La_Duch%C3%A8re&oldid=210284407

³ *La Duchère / Polville*. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.polville.lyon.fr/des-quartiers-lechelle-de-la-ville/les-territoires/la-duchere>

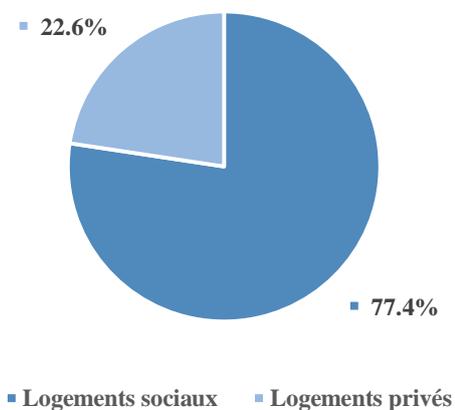
⁴ Consultez la synthèse du bilan du Projet de Territoire 2016 – 2020. (s. d.). *La Duchère*. Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.gpvlyonduchere.org/publications/consultez-le-bilan-du-projet-de-territoire-2016-2020/>

⁵ *Etats-Unis / Polville*. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.polville.lyon.fr/des-quartiers-lechelle-de-la-ville/les-territoires/quartiers-du-8e-entree-est/etats-unis>

Part des logements sociaux dans le quartier prioritaire de La Duchère en 2022

Source : INSEE, 2022

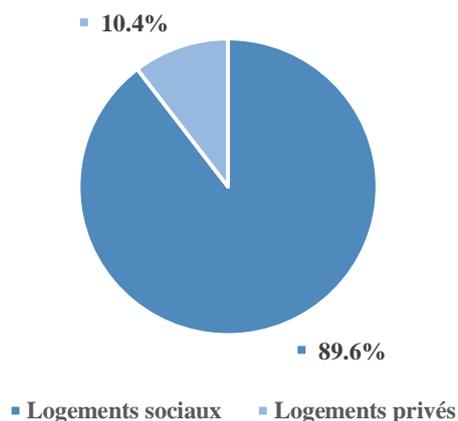
Auteur : Groupe Public Factory 6



Part des logements sociaux au sein du quartier prioritaire États-Unis-Langlet-Santy

Source : INSEE, 2022

Auteur : Groupe Public Factory 6

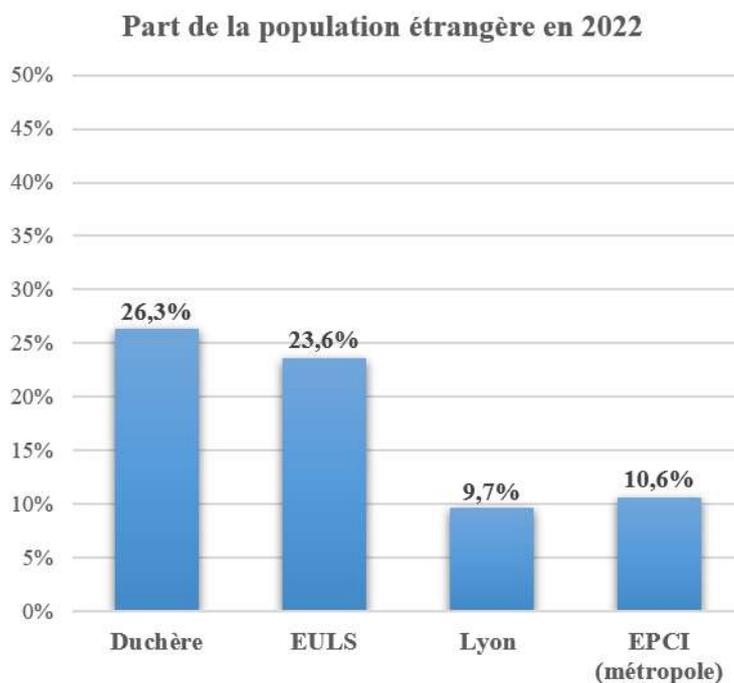


De fait, plus que la mixité sociale, très mise en avant par le Grand Projet de Ville à la Duchère, les objectifs affichés du quartier États-Unis - Langlet Santy reposent davantage sur les piliers du « pouvoir d’agir et la participation des habitants, notamment à travers la refonte du Conseil Citoyen » et la valorisation de « l’interculturalité vivant sur le quartier, les cultures et les langues des habitants »⁶.

⁶ Quartier Langlet-Santy / Lyon Mairie du 8. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l’adresse <https://mairie8.lyon.fr/votre-mairie/decouvrir-le-8e/quartier-langlet-santy>

Cette différence entre les deux quartiers s'explique finalement par la divergence de perception des logements sociaux : entre préservation patrimonialisée d'un « quartier emblématique de 5000 logements (dont 90% de logements sociaux) »⁷ pour le huitième arrondissement et des constructions des années 1970 ayant périclité, avec une perte de population pour la Duchère. Il existe donc une véritable différence de nature entre les quartiers et entre les politiques locales les concernant.

Cependant, plusieurs caractéristiques statistiques semblent communes aux quartiers de La Duchère et au quartier États-Unis - Langlet Santy. Premièrement, les quartiers disposent d'une population globalement plus jeune que la population de la commune (cela est très marquée sur le quartier de La Duchère).

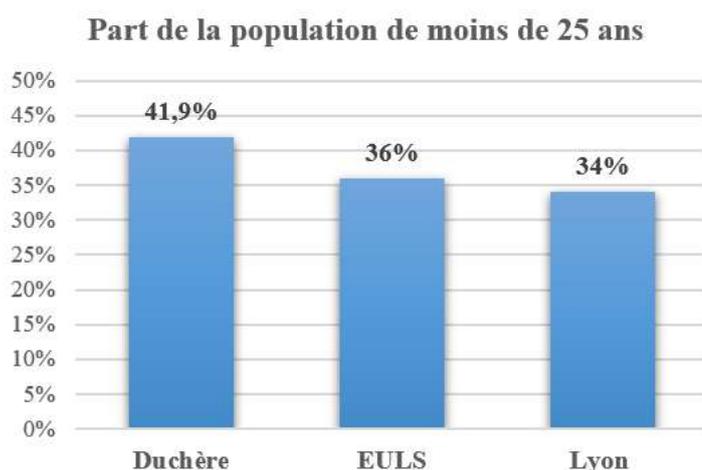


Source : INSEE, 2022

Auteur : Groupe Public Factory 6

De plus, la part de la population étrangère dans les deux quartiers prioritaires est bien plus élevée que la moyenne lyonnaise et métropolitaine, comme en atteste le graphique ci-dessous. Cet état de fait nous a permis de garder un point de vigilance concernant les publics potentiellement allophones et les difficultés que la barrière de la langue pourrait engendrer dans l'accès aux droits des usagers.

⁷ Ibid.



Source : INSEE, 2022
Auteur : Groupe Public Factory 6

Enfin, dans le traitement de l'accès aux droits et des thématiques associées, en particulier celle du non-recours, il nous semblait important de voir s'il y avait une différence majeure d'accès à des prestations sociales pour les ménages résidant au sein des quartiers prioritaires. Si les différences entre les deux quartiers sont mineures – uniquement en vertu des statistiques à partir desquelles nous avons créé nos graphiques comparatifs, qui ne prennent précisément pas en compte la problématique du non-recours, le pourcentage de foyers allocataires dans les deux QPV reste bien supérieur au pourcentage de la métropole lyonnaise.

En conséquence, bien que des ressemblances existent entre les deux quartiers, impossible pour nous de traiter, comme nous l'avions envisagé au départ, les deux quartiers de la même manière, comme un seul et même terrain d'étude.

MÉTHODOLOGIE

Dès la première séance au sein de la Public Factory, lors de la découverte du sujet et de chacun des membres du groupe, nous nous sommes rendu compte que nous étions issus de formations – ou avions des appétences – très différentes : sciences-politiques, urbanisme, géographie... Certains et certaines d'entre nous disposaient par ailleurs d'une solide expérience dans le domaine du droit, et plus particulièrement de la défense des droits. Cette caractéristique du groupe explique en partie notre première analyse du sujet. Lorsque nous nous sommes attachés à traiter terme par terme le sujet initial formulé comme tel « *Innover dans la lutte contre la fracture numérique et l'accès aux droits des habitants des quartiers prioritaires de Lyon* », nous avons rapidement réalisé la complexité du thème et la conséquence du choix d'un

tel sujet : comprendre avec précision l'ensemble des logiques et des modalités selon lesquelles sont mises en œuvre les dispositifs publics de médiation numérique dans les QPV ; identifier à la fois leurs apports et leurs limites, mais aussi les leviers d'innovations potentiels à développer. L'inclusion de deux quartiers prioritaires, aux dynamiques différentes, au sein de deux arrondissements différents, venait ajouter à cette complexité. En raison de la composition du groupe, nos premiers échanges ont très vite marqué notre volonté de cheiller ensemble « dématérialisation et accès aux droits » et d'y articuler notre travail. Il nous semblait de fait pertinent de mettre au cœur de notre sujet le caractère « prioritaire » des quartiers étudiés, en d'autres termes, le droit des populations les plus précaires.

À partir de cette reformulation du sujet, nous avons compris la nécessité d'une enquête de terrain approfondie et différenciée sur les QPV Etats-Unis - Langlet Santy au sein du huitième arrondissement et de La Duchère au sein du neuvième arrondissement.

Protocole d'enquête

Titre de l'enquête : étude sur la perception de la fracture numérique et ses conséquences dans les QPV du huitième, Etats-Unis - Langlet Santy et Mermoz (l'ajout de ce quartier a été discuté et approuvé lors de la restitution intermédiaire de novembre 2023 avec Madame Laurence Langer et Monsieur Jordan Parisse) et du neuvième avec celui de La Duchère.

Objectif de l'enquête : en réalisant cette étude, nous voulions comprendre, appréhender au mieux notre terrain, afin de pouvoir rendre compte dans notre dossier des différentes dynamiques induites par la dématérialisation, identifier les principaux obstacles à l'accès aux droits des usagers.

Méthodologie

A. Entrer dans un sujet complexe et méconnu

En abordant la question de la géographie prioritaire lors de la toute première réunion d'équipe, nous avons rapidement réalisé que si plusieurs des membres du groupe disposaient d'une expérience empirique au sein des quartiers prioritaires – pour y vivre ou y avoir travaillé –, aucun ne disposait réellement de connaissances académiques ou statistiques sur les quartiers de La Duchère et d'États-Unis - Langlet Santy. L'entrée dans le sujet et sa compréhension se sont donc d'abord opérées via la recherche statistique. Il nous semblait important, avant même

de nous inscrire réellement, empiriquement, au sein des deux terrains d'étude, de comprendre ce qui les différençait, ce qui les rassemblait, quelles populations y vivaient, avec quels besoins etc.

Après avoir analysé en profondeur les termes du sujet, privilégié au terme premier d'innovation celui de dématérialisation et décidé que nous orienterions notre étude sur l'accès aux droits des populations les plus précaires, nous avons obtenu, comme clés d'entrée à nos terrains, deux rendez-vous avec le Directeur Grand Projet de Ville Lyon Duchère et la Chargée de mission développement social – Entrée Est.

En rencontrant ces acteurs, nous avons obtenu une description très complète des quartiers, de leurs besoins, de leurs habitants, ainsi qu'une liste d'acteurs à contacter, afin de commencer nos entretiens. Ces deux réunions nous ont permis d'entrer doucement dans le travail de terrain, de faire le lien entre travail de recherche statistique et compréhension ex nihilo, sans expérience du terrain.

***Une volonté de tirer les grands axes de notre travail directement du terrain :
l'exemple de la réunion du 23 novembre 2024***

Après avoir rencontré ces deux acteurs, l'une de nos premières « entrées » réelles sur le terrain a été une réunion organisée au centre social Mermoz, le 23 novembre 2023. Avec l'accord de la Chargée de mission développement social – Entrée Est, deux des membres du groupe ont pu assister à ces échanges. En termes méthodologiques, nous n'avions pas mis en place de protocole d'observation strict, la réunion étant simplement un moyen de toucher au terrain, d'apercevoir la place que pouvait occuper le numérique dans les débats publics, dans la vie des habitants des quartiers prioritaires... Un compte-rendu a ensuite été réalisé auprès de tous les membres du groupe.

La réunion avait pour objectif d'aborder le Projet de Territoire dans une perspective de réécriture du Contrat de Ville avant la fin mars 2024. Ce temps d'échange s'est divisé en deux parties. La première s'intéressait à la restitution de la concertation au sujet des porteurs de parole et d'un grand atelier mené le 22 juin 2023 et la seconde introduisait une discussion par groupe multithématique autour des enjeux et des défis relevés par les parties prenantes. Assister à cette séance nous a véritablement introduit dans le sujet étudié et a dévoilé certains points de

vigilance à prendre en compte dans notre rapport. Par des questionnements sur le recentrage de la question du numérique, d'en faire une thématique à part entière ou un axe spécifique, nous avons pu prendre en compte diverses facettes de cette notion perçue à la fois comme levier d'innovation positif pour établir des stratégies pertinentes mais aussi comme un obstacle dans l'accès aux droits. Enfin, si des avancées significatives ont été annoncées durant la réunion, il nous a paru important de prendre du recul. Par exemple, la prise en compte institutionnelle du numérique dans le Contrat de Ville est encore diffuse, cette dernière ne disposant ni d'objectifs ni de nomenclature adaptée.

Ainsi, nous avons retenu certains axes pour notre rapport à explorer et développer : l'ambivalence de la notion, sa place dans le Contrat de Ville, un tissu urbain complexe et l'accès aux droits. Notre travail s'est donc concentré autour de ces axes de recherche et s'est appuyé à la fois sur des connaissances théoriques précises et sur un travail de terrain minutieux, que nous avons décidé d'élargir après concertation avec nos partenaires, Madame Laurence Langer et Monsieur Jordan Parisse, lors du point d'étape réalisé en novembre 2023.

Cependant, cette porte d'entrée dans le sujet a eu quand mêmes certaines limites et a pu fausser notre compréhension du sujet. En effet, alors que le numérique paraissait être une thématique éloignée des préoccupations soulignées dans la réunion, au contraire du logement ou de l'éducation, cela a orienté nos réflexions autour de la place du numérique dans le Contrat de Ville. Abordé comme axe transversal, nous avons eu alors du mal à saisir la place du numérique, qui, sans être forcément à l'arrière-plan, n'était tout simplement pas un thème retenu pour la réunion.

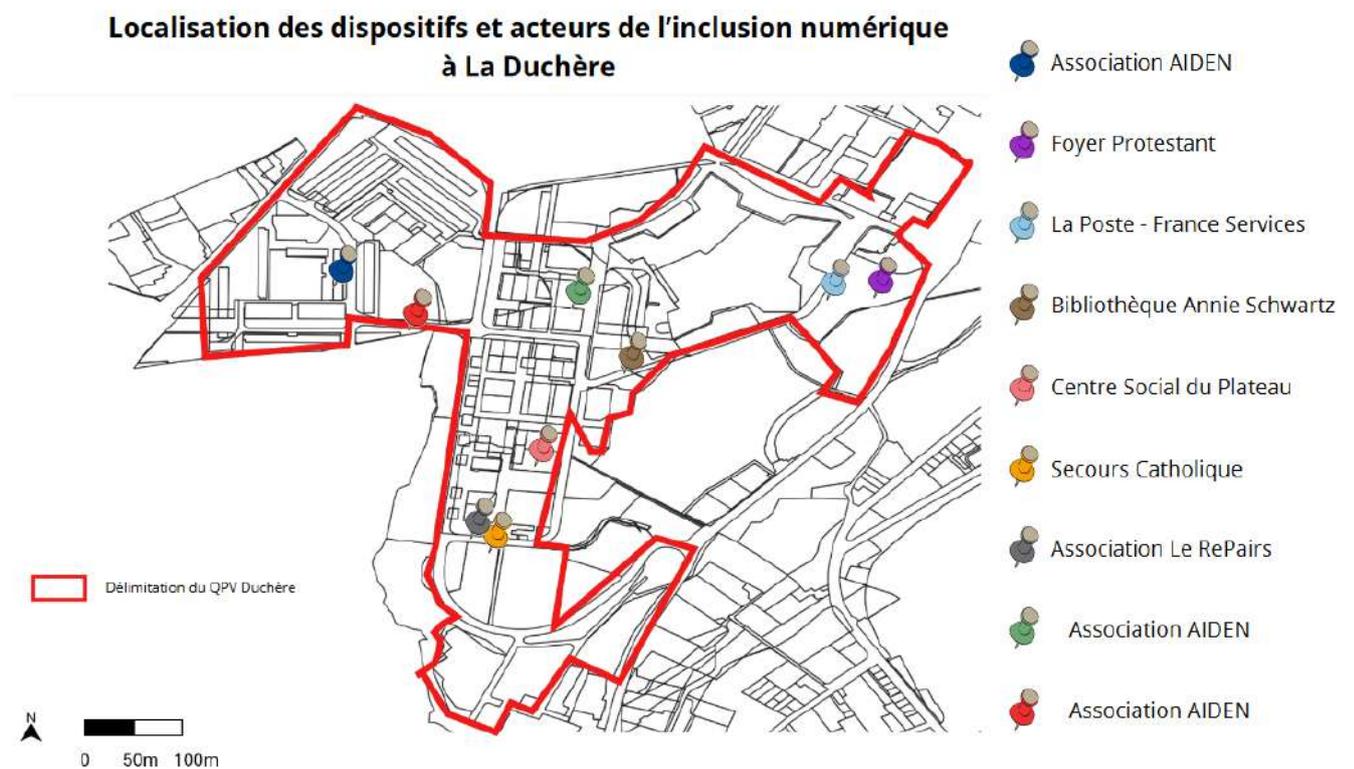
B. Échantillonnage

1. Identification des acteurs

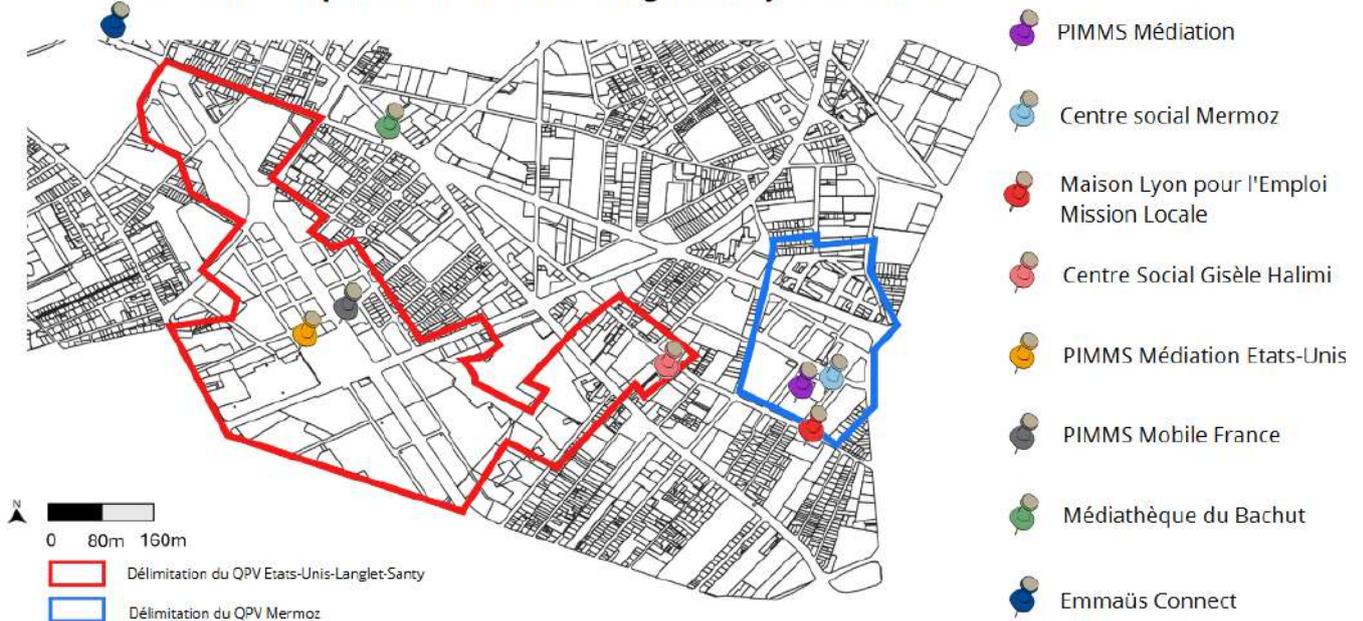
Les acteurs sur les deux QVP étudiés sont multiples. L'échantillonnage est stratifié pour garantir une représentativité adéquate de leur présence dans les QPV. L'enjeu est ici d'identifier les acteurs pertinents qui travaillent directement dans ces quartiers prioritaires ou qui sont impliqués dans des initiatives visant à réduire la fracture numérique. Cela inclut des

représentants d'associations locales, d'organisations communautaires, de services municipaux, de centres sociaux...

Les actions relatives au numérique dans les quartiers de La Duchère et de Mermoz-Etats-Unis - Langlet Santy sont portées par une multitude de dispositifs et d'acteurs, tant institutionnels qu'associatifs. Nous avons choisi de les représenter graphiquement, afin de bien percevoir leur localisation.



Localisation des dispositifs et acteurs de l'inclusion numérique au sein des quartiers Etats-Unis-Langlet-Santy et Mermoz



Du côté des institutions, il y a tout d'abord la Ville de Lyon. Plus spécifiquement, le quartier Mermoz - Etats-Unis - Langlet Santy bénéficie de la présence d'une référente dédiée au numérique. Cette personne est chargée de coordonner, d'accompagner et de développer des projets dans ce domaine, favorisant ainsi l'accès aux nouvelles technologies. De plus, dans ce même quartier, la Maison Lyon pour l'Emploi offre des ateliers ainsi que des permanences emploi, renforçant ainsi les opportunités professionnelles des résidents. Dans le quartier de La Duchère, la bibliothèque Annie Schwartz dispose d'un espace numérique et propose de la formation et de l'accompagnement. La Métropole de Lyon est également un acteur majeur depuis 2019, avec des initiatives visant à favoriser l'inclusion numérique et la médiation, tant pour les habitants que pour les acteurs du secteur. Ils ont notamment contribué à la mise en œuvre du plan France Relance et au déploiement des 4 000 conseillers numériques France Service (CNFS) à leur échelle. La Métropole est présente à l'échelle des deux quartiers étudiés avec les Maisons de la Métropole.

Du côté associatif, plusieurs organisations jouent un rôle important. Dans le quartier Mermoz - Etats-Unis - Langlet Santy, Emmaüs Connect se démarque en abordant les trois

facettes de la précarité numérique : l'accès au matériel, à la connectivité et aux compétences essentielles. Pimms Médiation est également significatif, fournissant accompagnement, formation, animation d'ateliers et sensibilisation. Le Centre Social Mermoz et le Centre Social Gisèle Halimi complètent cet écosystème en proposant des ateliers, des formations et un accès libre à des équipements informatiques, y compris un Fablab.

Dans le quartier de La Duchère, de nombreuses associations contribuent également activement aux problématiques touchant à l'inclusion numérique. Le Foyer Protestant offre des permanences en écrivain public et en assistance numérique, en plus de soutenir la santé et le droit. L'Espace Seniors organise des ateliers de formation numérique pour les personnes âgées de plus de 60 ans, tandis que l'ALS (Association de Lutte contre le Sida) facilite l'accès aux droits en matière de santé. En outre, deux centres sociaux, La Sauvegarde et Duchère Plateau, complètent ce réseau en proposant des ateliers et permanences numériques. Pour finir, d'autres associations sont également présentes, comme le Secours Catholique, le RePairs, ou encore, Aiden.

En outre, dans le quartier de La Duchère, La Poste dispose d'une branche digitale, lancée en mars 2021, visant à accompagner les clients dans leur transition vers le numérique, avec un accent particulier sur la confiance numérique et l'inclusion. Cette initiative s'inscrit dans la volonté de La Poste de devenir un leader de la transformation digitale.

Pour finir, l'Agence d'urbanisme de l'aire métropolitaine lyonnaise porte un observatoire économique au service de tous les acteurs de la gouvernance économique lyonnaise : l'Opale (Observatoire partenarial économie, emploi, insertion). L'Opale explore la collaboration des acteurs locaux dans la lutte contre la fracture numérique à l'échelle métropolitaine, en mettant l'accent sur l'emploi et l'insertion professionnelle. En se concentrant sur l'indice de fragilité numérique au niveau intra-communal, l'Opale offre une vision précise des défis de la numérisation à l'échelle locale.

2. Sélection des participants

Les acteurs ne sont pas interrogés de manière aléatoire : l'échantillonnage se veut représentatif et sélectif ; les entretiens menés ne sont donc pas le fruit d'une méthode d'échantillonnage aléatoire.

Une approche de sélection intentionnelle permet de conduire des entretiens avec des représentants de différents secteurs (travailleurs sociaux, responsables de projet, entreprises...).

La première sélection des participants s'est effectuée après une première entrée dans le sujet lors d'un rendez-vous avec le Directeur Grand Projet de Ville Lyon Duchère, qui nous avait transmis plusieurs contacts. Par la suite, certains entretiens ont été réalisés au vu de leur importance énoncée par les acteurs déjà rencontrés.

3. Établissement de critères d'inclusion

Les critères d'inclusion furent utiles pour garantir que les acteurs sélectionnés avaient une expérience pertinente et une connaissance approfondie des quartiers prioritaires et/ou de la fracture numérique.

Nous avons donc cherché à interroger des personnes déjà en poste depuis plus de trois/quatre mois, qui étaient au fait de la situation et qui menaient des projets ou des actions spécifiques, comme ce fut le cas avec la médiatrice santé à travers une activité de permanence ou encore l'association Opale, qui a par exemple réalisé un indice de fragilité numérique dans les QPV de la Ville de Lyon.

La diversité des acteurs interrogés était donc un prérequis de notre travail, pour une collecte de données pertinente pouvant alors être analysée de manière transversale.

4. *La collecte de données*

S'il nous fallait absolument inclure dans notre réflexion des données quantitatives (nombre d'habitants dans les QPV concernés, nombre de dispositifs, cartographie de ceux-ci, tri et catégorisation des usagers, etc), l'essence de notre travail, la compréhension même de ce que nous voulions absolument étudier et analyser ne pouvait passer que par des entretiens, par l'écoute d'acteurs divers, issus de la sphère institutionnelle mais aussi d'acteurs de terrain.

La collecte de données quantitatives s'est organisée de trois manières distinctes et a pris en compte les paramètres suivants :

- Les caractéristiques démographiques et économiques des deux QPV concernés
- Le nombre de dispositifs et la cartographie de ceux-ci
- Comprendre et émettre des hypothèses quant aux usagers les plus vulnérables face au numérique

L'utilisation d'entretiens semi-directifs nous a paru la méthode la plus intéressante pour une collecte qualitative de données fiables et diversifiées. À mi-chemin entre l'entretien directif et libre, l'entretien semi-directif se caractérise par plusieurs spécificités. Il étudie à la fois un phénomène dans son ensemble (entretien à réponses libres) ou un fait spécifique (entretien à réponses ciblées par la préparation en amont d'une grille). L'intérêt de ce type d'entretien est double : il permet d'effectuer une collecte d'informations et d'approfondir le sujet par la relance de l'interlocuteur, pour qu'il développe son point de vue, ce qui peut faire émerger de nouvelles hypothèses ou questionnements.

Ainsi, la préparation de la grille d'entretien fut un travail effectué en amont, qui était adaptée à chacun des interlocuteurs rencontrés. Les grilles étaient réalisées pour appréhender au plus près le poste et la structure de chacun, avec des thématiques transversales posées à plusieurs acteurs : les spécificités des quartiers prioritaires, la fracture numérique, les compétences et les usages numériques, les initiatives locales, les bonnes pratiques...

5. Planification des entretiens

Dès la sélection des acteurs que nous voulions rencontrer, nous avons réalisé un tableau pour suivre les entretiens et s'organiser au mieux. Le tableau suivant indique donc les treize entretiens réalisés du mois de novembre jusqu'au mois de février.

Ces deux bornes chronologiques nous ont permis en amont de nous imprégner du sujet, de le comprendre par un travail de lectures académiques actif et enfin d'y porter un regard qui nous est propre. Février signait la fin de la collecte de données, ce qui nous laissait le temps de mettre en forme notre réflexion par un travail rigoureux de problématisation et de rédaction. Surtout, situer dans le temps les entretiens permet de rendre compte du contexte particulier de réécriture du contrat de ville, qui mobilise fortement les acteurs.

Finalement, comme indiqué dans le tableau suivant, nous avons donc réalisé treize entretiens semi-directifs qui furent variés et ont constitué un support non négligeable à notre réflexion :

Fonction	Nom et nature de la structure	Echelle d'intervention	Contact	Date	Elèves présents
Conseiller numérique	Maison de la métropole, Lyon 8 - Institution	Métropole de Lyon	mdm.lyon8-ouest(at)grandlyon.com	27/11/2023	Alban, Amaury
Responsable régional AURA	Emmaüs Connect – Association	Région AURA	lyon@emmaus-connect.org	13/23/2023	Jeanne, Eléonore
Chargé de projet inclusion numérique	Métropole de Lyon - Institution	Métropole de Lyon	-----	18/12/2023	Alizé, Apolline, Aurélien

Chargé d'études économiques	Urba Lyon - Association	Métropole de Lyon	agence@urbalyon.org	15/01/2024	Alizé, Jeanne, Gatty
Délégué de la Préfète	Préfecture du Rhône - Institution	Lyon 3 ^{ème} , 5 ^{ème} et 9 ^{ème}	-----	16/01/2024	Alba, Amaury
Médiatrice Santé	Association de lutte contre le sida et pour la santé sexuelle (ALS) – Association	Lyon 9 ^{ème} , La Duchère	als.sidaweb.com	18/01/2024	Alizé, Apolline, Sixtine

Directeur	Centre social La Sauvegarde - Association	Lyon 9 ^{ème} , La Duchère	accueil@centresociauxauvegarde.com	19/01/2024	Aurélien, Eléonore
Chargé de missions	Espace Seniors - Association	Lyon 9 ^{ème} , La Duchère	espaceseniors@free.fr	16/01/2024	Alban, Amaury
Médiatrice Santé	Association de lutte contre le sida et pour la santé sexuelle (ALS) – Association	Lyon 9 ^{ème} , La Duchère	als.sidaweb.com	29/01/2024	Amaury

Directeur	Centre social du Plateau	Lyon 9 ^{ème} , La Duchère	https://csdp.fr	19/01/2024	Aurélien, Eléonore
Responsable service « Ressources et moyens »	Maison de la métropole Lyon 9 - Institution	Lyon 9 ^{ème} et 5 ^{ème}	mdm.lyon9(at)grandlyon.fr	01/02/2024	Alizé, Jeanne
Médiatrice santé	Association de lutte contre le SIDA et pour la santé sexuelle (ALS) - Institution	Lyon 9 ^{ème} , La Duchère	als.sidaweb.fr	01/02/2024	Apolline, Sixtine, Alizé

Directeur	Foyer protestant - Association	Lyon 9 ^{ème} , La Duchère	contact@foyer-duchere.com	07/02/2024	Eléonore, Apolline
Responsable espace commercial La Poste	Bureau de Poste de la Duchère – Entreprise SPCI	Lyon 9 ^{ème}	la-duchere@france-services.gouv.fr	07/02/2024	Alizé, Gatty
Chargée de mission Développement social	Mission Entrée Est – Institution	Lyon 8 ^{ème}	mission.entree.est@mairie-lyon.fr	14/02/2024	Alizé, Aurélien

Ces entretiens nous ont énormément apporté. Tout d’abord, l’intérêt de recueillir des données en contexte réel sur un territoire singulier offre une compréhension approfondie et nuancée du phénomène étudié, à travers la vie quotidienne des habitants.

De plus, le caractère éminemment humain du sujet étudié ne pouvait pas se passer d’échanges. Il était essentiel que nous nous placions à l’écoute des acteurs, afin de comprendre au mieux les dynamiques territorialisées de la fracture numérique.

Par la suite, les entretiens nous ont permis d’explorer des pistes multiples, vers lesquelles seules l’expérience et les connaissances des acteurs locaux pouvaient nous guider.

Cette collecte de données nous a aidé pour identifier des enjeux émergents sur la problématique de la dématérialisation et de l’accès aux droits dans les deux QPV étudiés. C’est en effet par l’interaction directe avec les personnes sur le terrain que les acteurs ont pu identifier des récurrences et des tendances qui n’ont pas été toujours anticipées dans le cadre théorique de notre étude.

L’entretien réalisé avec le conseiller numérique de la Maison de la Métropole et l’entretien mené avec la Chargée de mission développement social – Entrée Est nous ont permis de contester d’emblée un stéréotype véhiculé quant à la fracture numérique : le problème de l’accès aux droits via l’outil numérique n’est pas qu’un problème générationnel, comme on aurait pu l’imaginer. Savoir utiliser un smartphone et « surfer » sur les réseaux sociaux peut être un usage du numérique aisé pour un public jeune ; cependant, faire des demandes en ligne pour accéder à ses droits est moins évident. De même, l’entretien conduit avec le responsable commercial du bureau de La Poste fin février, localisé à La Duchère, nous a permis de réaffirmer ce point, perçu de la même manière sur les deux terrains d’enquête.

De plus, ces entretiens nous ont aussi mené à déconstruire assez rapidement l'idée que la fracture numérique s'opérerait d'abord pour des raisons matérielles (accès insuffisant à internet, à des ordinateurs ou des smartphones...). Même si certaines associations participent à fournir du matériel, comme Emmaüs Connect et son antenne dans le huitième arrondissement de Lyon, il est surtout question d'usage, du moins c'est ce point en particulier que nous avons essayé de développer : comment réussir à suivre le processus de dématérialisation ?

Finalement, ces entretiens ont parfois souligné des traits communs aux deux QPV, notamment sur l'appropriation du numérique par les habitants et les usages qui en découlent, tout en émettant des propos singuliers à l'égard de leurs territoires, au vu du nombre de dispositifs, de la population recensée...

Assurer un environnement confidentiel et propice à la libre réflexion

Tous ces entretiens ont été conduits de manières différentes. Certains ont été enregistrés, toujours avec l'accord de l'entretenu, puis retranscrits et d'autres ont fait seulement l'objet d'une prise de note écrite. Dans tous les cas, une synthèse orale et écrite de chaque entretien a été réalisée par les entreteneurs auprès de l'ensemble du groupe de la Public Factory, permettant à chacun de pouvoir cerner rapidement les objets, débouchés et avancées produits par les échanges.

Ainsi, le cadre confidentiel des entretiens était une condition à leur réalisation et nous avons eu à cœur d'assurer aux participants un environnement propice à la libre expression et à l'échange ouvert d'informations, en encourageant la participation de tous.

6. Analyse des données

Un travail d'interprétation des données collectées a ensuite été effectué. Croiser les propos recueillis nous a permis d'identifier les thèmes émergents, les tendances récurrentes et les points de convergence ou de divergence entre les différents acteurs interrogés.

Pour interpréter les informations issues des entretiens semi-directifs, nous avons fait le choix d'une approche qualitative, pour générer des réflexions appuyées sur le thème des QPV et de la fracture numérique.

Ainsi présentée, notre méthodologie s'est d'abord attachée à respecter et à restituer correctement les entretiens menés pour élaborer des axes de recherche cohérents et précis. Par la suite, un travail théorique actif de lectures scientifiques effectué en amont des entretiens fut utile pour établir des liens entre le terrain et le travail académique. En effet, notre rapport a vocation à remplir deux exigences. La première est de construire un travail qualitatif qui repose à la fois sur des connaissances pratiques et théoriques et la seconde insiste sur la présentation d'une vision d'ensemble des forces et des limites du numérique tout en identifiant des questionnements pertinents. Ces derniers sont au cœur de notre travail et sont nécessaires pour formuler des réponses dans le but de mieux appréhender la rencontre entre opérateurs de terrain et usagers à travers des démarches d'accès aux droits.

7. Rendu final et diffusion des recherches

Le rendu final permet de rendre compte de ce regard croisé sur la thématique de la fracture du numérique pour l'accès aux droits dans les deux QPV interrogés.

Les difficultés rencontrées

Assez rapidement, nous avons réalisé l'existence d'un déséquilibre entre les entretiens réalisés dans le huitième arrondissement et à La Duchère. En effet, plusieurs de nos demandes de rendez-vous sont restées sans réponse ou n'ont pas été rendues possibles, pour les quartiers Etats-Unis - Langlet Santy et Mermoz. Présenter un protocole d'entretien clair permet donc de visualiser cette première difficulté, c'est pourquoi nous avons réalisé un tableau d'entretiens effectifs et d'entretiens qui, au contraire, n'ont pu se faire.

Association AIDEN	La Duchère	En attente d'une réponse
Centre social Mermoz	Mermoz, QPV du 8ème	En attente d'une réponse
Défenseur des droits	Région AURA	En attente d'une réponse
PIMMS médiation	Mermoz, QPV du 8ème	En attente d'une réponse
Secours Catholique	La Duchère	En attente d'une réponse
Maison de la Métropole de Lyon - Lyon 8ème <u>Latarjet</u>	Mermoz, QPV du 8ème	Site fermé temporairement
Maison Lyon pour l'emploi - Mission Locale	Mermoz, QPV du 8ème	Le nouvel animateur ne peut pas nous recevoir
Sous-préfète chargée de la politique de la ville	Département du Rhône	Rendez-vous annulé

Nous avons à la fois conscience de combien il pouvait être difficile pour des travailleurs sociaux de trouver du temps pour recevoir des étudiants mais également que nous ne trouverions de crédibilité à notre travail que s'il se fondait suffisamment sur des paroles d'acteurs, sur un empirisme méthodologique. Le fait de ne pouvoir nous entretenir à part égale avec des acteurs des deux QPV a été source d'angoisse et de frustration quant à la crédibilité et la qualité de notre étude.

Ce déséquilibre a mené d'une part au choix de ne pas scinder le groupe en deux : quatre d'entre nous travaillant sur le huitième arrondissement et cinq d'entre nous travaillant sur le neuvième arrondissement. Nous avons fait le choix, en raison de la très bonne dynamique de groupe et de la répartition quasi-naturelle des tâches entre les différents membres, de débattre et d'échanger, de synthétiser, tous ensemble. D'autre part, ne pas bénéficier, à part égale, d'informations empiriques issues des entretiens, pour les deux QPV, a introduit un biais méthodologique très fort, que nous avons corrigé très tardivement, après restitution auprès des partenaires ; ne disposant pas de suffisamment d'informations selon nous, nous nous sommes tournés vers des données administratives, politiques et étatiques.

De fait, par peur de manquer de matière, nous avons délaissé l'échelle locale et avons davantage développé une étude concernant les politiques publiques en général, ainsi que tout ce qui se rattachait à la sphère académique.

Cependant, forts des remarques des partenaires et des membres de la Public Factory lors de la restitution du 15 avril, nous avons réévalué notre étude et l'avons construite différemment, redonnant aux terrains la place première que nous avons voulu leur accorder.

Ainsi présentée, notre méthodologie s'est d'abord attachée à respecter et à restituer correctement les entretiens menés pour élaborer des axes de recherche cohérents et précis. Par la suite, un travail théorique actif de lectures scientifiques effectué en amont des entretiens fut utile pour établir des liens entre le terrain et le travail académique. En effet, notre rapport a vocation à remplir deux exigences. La première est de construire un travail qualitatif qui repose à la fois sur des connaissances pratiques et théoriques et la seconde insiste sur la présentation d'une vision d'ensemble des forces et des limites du numérique tout en identifiant des questionnements pertinents. Ces derniers sont au cœur de notre travail et sont nécessaires pour formuler des réponses dans le but de mieux appréhender la rencontre entre opérateurs de terrain et usagers à travers des démarches d'accès aux droits.

INTRODUCTION

« Aujourd'hui, l'enjeu n'est plus seulement de favoriser l'accès à un équipement ou à un terminal informatique [...] mais bien d'accompagner et de développer les services et les usages du numérique. Le risque d'une fracture de ces usages venant renforcer les inégalités sociales déjà existantes dans les quartiers se manifeste au moins à deux niveaux. [...] Si l'appropriation du numérique pour des usages ludiques semble facile, elle est moins évidente lorsqu'il s'agit d'usages créatifs et utiles, concourant à l'insertion sociale et professionnelle ou à l'exercice de sa citoyenneté. » (Barbin, Bourgeois, Sioen, 2016).

En s'interrogeant sur la place particulière du numérique au sein de la géographie prioritaire des QPV, Vianney Barbin, Frédérique Bourgeois et Marie Sioen s'attachent à rétablir, dès l'introduction de leur article, deux réalités ayant trait aux enjeux du numérique au sein des quartiers prioritaires ; d'une part, l'équipement en numérique (ordinateurs, smartphones, accès à internet) n'est pas le principal facteur des inégalités liées à l'usage du numérique sur ces territoires et d'autre part, il est nécessaire de distinguer usage-divertissement et usage dans l'accès aux droits. C'est sur ce dernier point que nous avons choisi de centrer notre étude.

Des premières analyses du titre-même de notre dossier – à l'origine « Innover dans la lutte contre la fracture numérique et l'accès aux droits des habitants des quartiers prioritaires de Lyon » – à son écriture, notre réflexion s'est construite autour des termes « accès aux droits », « inégalités » et « politique de la ville ». Faisant de cette dernière la matrice de notre développement, sa définition de « *politique de cohésion urbaine et de solidarité, nationale et locale, envers les quartiers défavorisés et leurs habitants [...] caractérisés par un écart de développement économique et social important avec le reste des agglomérations dans lesquelles ils sont situés* »⁸ a profondément orienté notre réflexion. De fait, la géographie prioritaire inhérente à la politique de la ville, ces quartiers définis, délimités mais, plus important encore, les habitants et usagers de ces territoires se sont constitués centre de notre étude.

⁸ Définition - Politique de la ville | Insee. (s. d.). <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2097>

Plus que de leur rapport au numérique, il est bien là question de leur rapport à leurs propres droits, et à ce que le numérique bouleverse de l'accès à ces droits fondamentaux, à la relation entre État et citoyens, notamment par l'intermédiation des services publics.

La politique de la ville

Le cadre de notre étude est celui de la politique de la ville. Née il y a 40 ans, cette politique se définit d'abord par son objet, une « géographie prioritaire » constituée de quartiers cumulant les difficultés socio-économiques et dont la plupart sont des grands ensembles d'habitat social. Il s'agit donc d'une politique territoriale, prise en tension entre deux approches : une action ciblée sur les quartiers, avec des programmes dont l'intensité est proportionnelle à l'intensité des difficultés qui s'y concentrent, et des actions à des échelles plus large (ville, voire agglomération) pour traiter les mécanismes à l'origine des problèmes de ces quartiers. Les critères de définition de cette géographie prioritaire et le nombre de quartiers la composant ont évolué au fil du temps et suivant les programmes de la politique de la ville. Ciblée sur des quartiers, la politique de la ville a – comme son nom l'indique – pour ambition d'agir à une échelle plus large pour infléchir les mécanismes à l'origine des inégalités socio-urbaines, qu'il s'agisse de la localisation des activités économiques et des discriminations dans l'emploi ou de la localisation et de l'attribution des logements sociaux. Il s'agit, en outre, d'une politique de coordination des acteurs nationaux et locaux autour d'objectifs communs de développement local. Elle se matérialise par des contrats signés entre l'État et les acteurs locaux. Finalement, il s'agit d'une politique ayant une ambition participative, la participation était vue comme essentielle pour répondre à la fragilisation des liens civiques qui se manifeste dans les quartiers (abstention, défiance à l'égard des institutions, incivilités, etc.), et pour adapter l'offre de services publics à leurs besoins (Epstein, De Maillars, 2020).

Cette définition même de la politique de la ville, comme visant à corriger la défavorisation de certains quartiers, les inégalités subies par les populations habitantes des territoires prioritaires, concentre la réflexion sur le rapport entre citoyens nécessitant une aide accrue et politiques publiques venant amender un État déficitaire en matière de protection et d'assurance des droits fondamentaux de tous ses citoyens.

Inégalités d'accès au droit

Les QPV se trouvent confrontés à des inégalités marquées en matière d'accès aux droits. Ce constat découle en grande partie d'un déficit dans l'offre de services publics, qui englobe toutes les activités d'intérêt général assurées soit directement par des entités du secteur public (administration, entreprises publiques, établissements publics), soit par des entités du secteur privé sous certaines conditions. Cette lacune dans l'offre de services publics restreint considérablement l'accès des habitants de ces quartiers à leurs droits fondamentaux, notamment en matière de droits sociaux. Ces droits, essentiels pour garantir à chacun une vie digne et autonome, comprennent notamment le droit à l'alimentation, à la santé, à l'éducation, à un niveau de vie décent, à un logement abordable, à la sécurité sociale et à des protections dans le domaine du travail. (Vroylandt, 2015). Ramener les bénéficiaires de l'action sociale de ces QPV au "droit commun" c'est-à-dire au bénéfice des biens, services et prestations disponibles pour tous les citoyens constitue ainsi un des objectifs principaux de la politique de la ville.

Et c'est bien dans ce cadre de pensée que naît le terme de « fracture numérique », qui, s'il ne fait pas, sciemment, l'objet central de notre sujet, est bien le véhicule de ce déséquilibre entre usagers du numérique, circonscrit au sein d'une géographie prioritaire dont les limites ne sont pas toujours nettes. En d'autres termes, l'analyse du sujet proposé a révélé deux éléments essentiels à sa compréhension : le numérique comme miroir des relations tissées entre l'État et ses citoyens, via des politiques publiques ciblées ainsi que leur circonscription géographique.

Fracture numérique

La fracture numérique désigne, au sens large, l'accroissement de l'écart de l'équipement (et de l'accès) en technologies d'information et de communication (TIC) entre deux zones géographiques données ou deux catégories d'individus données. Les inégalités d'accès, dites de premier degré, représentent la dimension matérielle de la fracture numérique ; les inégalités dites de second degré recouvrent une dimension intellectuelle, cognitive et sociale de la fracture numérique. Dans le cadre de la dématérialisation, et en particulier dans le contexte de la politique de la ville, cette fracture numérique est renforcée (Ben Youssef, 2004). Cette notion est alors pertinente pour décrire une réalité bien présente dans les deux quartiers prioritaires étudiés.

De plus, il est essentiel de prendre en considération un troisième élément : le processus de dématérialisation des services publics.

Il est inhérent à la Nouvelle Gestion Publique (NGP) et ses logiques managériales d'inscription des politiques publiques et des agents étatiques dans une logique de productivité et de rationalisation. En d'autres termes, il concerne le déplacement des démarches administratives sur un support numérique, en ligne, remplaçant à la fois les précédentes démarches papier et les accompagnements humains de remplissage des dossiers administratifs. Cette dématérialisation progressive des services publics constitue donc un contexte essentiel à notre réflexion, comme facteur aggravant des inégalités à l'accès aux droits.

Dématérialisation

La dématérialisation des services publics s'est accélérée en France ces dix dernières années pour s'imposer comme une nouvelle norme du service public, au centre de la modernisation de l'État. L'objectif poursuivi par les pouvoirs publics de dématérialiser totalement les démarches administratives à l'horizon 2022 en témoigne (programme Action publique 2022). Commencées à la fin des années 1990 avec des programmes de développement de l'administration électronique, ces mutations s'inscrivent dans une logique de modernisation, d'efficacité et de réduction des coûts propres aux registres de légitimation du nouveau management public et dans une rhétorique de proximité, d'accessibilité ou de simplification présentée comme un moyen de lutter contre le non-recours aux droits sociaux. Pour autant, des rapports publics et des travaux de recherche révèlent les décalages entre les promesses des programmes de dématérialisation des services publics et la réalité de leur mise en œuvre. En effet, si le basculement vers le numérique peut représenter une simplification des démarches administratives et une amélioration du service pour une partie des usagers, la dématérialisation ne bénéficie pas à toutes les catégories de la population. Elle laisse particulièrement à l'écart les plus précaires, et conduit à une exacerbation des inégalités déjà présentes, en particulier dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (Okbani, Camaji, Magord, 2022).

C'est ainsi bien autour de la dématérialisation, et de son rapport à la politique de la ville, que s'est construit notre objet : "La politique de la ville : **focus sur les inégalités d'accès aux droits, renforcées par la dématérialisation**".

Une perspective internationale

Dans cette introduction, il nous est apparu nécessaire de proposer une perspective internationale de la question de la fracture numérique et de l'accès aux droits. Forts de l'expérience de notre collègue étudiante internationale, nous observerons la manière dont les États-Unis, le Royaume-Uni et Hong-Kong gèrent cet enjeu de l'accès aux droits face à la dématérialisation des démarches administratives, dans le cadre d'une action publique urbaine notamment. Rappelons d'abord que la politique de la ville est une politique publique typiquement française. De nombreux pays, confrontés à la même question de la dématérialisation et de l'accès aux droits, n'envisagent pas cette question à l'aune d'une politique publique telle que la politique de la ville « à la française ».

L'approche américaine des politiques publiques diffère de l'approche française. Si les deux sociétés connaissent des enjeux comparables, des différences importantes sont à noter et expliquent la manière d'envisager les problèmes publics notamment dans un contexte urbain. Les villes américaines sont marquées par une plus forte séparation des différentes communautés. Dans les banlieues américaines, la participation des résidents est généralement faible, ce qui entraîne un décalage notable entre centres-villes et banlieues. Par ailleurs, aux États-Unis, les politiques publiques sont déployées par les instances de chaque État et de chaque ville, avec une participation citoyenne plutôt faible, voire inexistante, et souvent appréhendée sous le prisme communautaire. Dans le système fédéral américain, les politiques de chaque État diffèrent et exercent, selon l'approche et la conception des problèmes publics envisagés, une influence différenciée sur les publics. Pour ce qui est des politiques urbaines, les États-Unis privilégient une approche par les personnes plutôt que par l'espace géographique, contrairement à la politique de la ville française (Donzelot, 2007).

L'étude de l'articulation entre fracture numérique et accès aux droits au Royaume-Uni nous incite à envisager le concept de "digital by default"⁹. Ce concept désigne la place croissante prise par le numérique dans l'ensemble des sphères de la vie sociale : l'emploi, l'accès aux soins, le paiement des factures, la recherche d'informations, les achats, la socialisation... Le numérique s'est progressivement constitué comme une barrière dans l'accès aux droits. Bien que la numérisation soit présentée comme facilitatrice des démarches pour le plus grand nombre, la fracture numérique s'est aggravée au Royaume-Uni, surtout dans les zones rurales dont 40% des habitants pâtissent d'une moindre connexion aux réseaux de télécommunications. Comme en France et ailleurs dans le monde, l'épidémie de COVID-19 a mis en lumière et exacerbé ces inégalités. Au-delà des inégalités d'équipement matériel observables dans les territoires ruraux britanniques notamment, notons que les inégalités socio-économiques jouent un rôle prégnant dans l'approfondissement de la fracture numérique.

⁹ *Understanding Digital Poverty and Inequality in the UK*. (s. d.). The British Academy. Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.thebritishacademy.ac.uk/publications/understanding-digital-poverty-and-inequality-in-the-uk/>

À Hong-Kong, l'action publique du gouvernement se concentre essentiellement sur les aides à destination des plus modestes pour l'acquisition de matériel informatique, ainsi que pour des formations au numérique. Les deux volets de la fracture numérique en tant qu'inégalité d'équipement et inégalité de maîtrise, sont donc envisagés par Hong-Kong. Il existe des dispositifs d'accompagnement à destination des personnes en difficulté avec les démarches dématérialisées et en particulier, des personnes allophones ne parlant pas le cantonais. Comme en France, la maîtrise de la langue peut constituer un obstacle supplémentaire dans l'accès aux droits. À Hong-Kong, les formulaires administratifs sont disponibles en plusieurs langues tels que l'anglais et le chinois (traditionnel et simplifié). De plus, des lieux comme les bibliothèques publiques et les iCentres dans les stations de métro offrent un accès gratuit à un ordinateur et à Internet. En un mot, l'analyse de la situation de Hong-Kong démontre une action publique ambitieuse, tant en matière d'accès à l'outil informatique que d'accompagnement dans les démarches administratives. Notons enfin que les autorités publiques hongkongaises se nourrissent de la comparaison avec d'autres territoires, en particulier Singapour, pour penser des dispositifs innovants de lutte contre la fracture numérique¹⁰.

C'est aussi parce que nous croyons que la mise en perspective internationale peut nourrir nos travaux sur la fracture numérique et l'accès aux droits dans les quartiers prioritaires de la ville de Lyon que nous tenions à proposer cet encadré.

¹⁰ *Legislative Council of the Hong Kong Special Administrative Region—Measures to alleviate the digital divide among students.* (s. d.). Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.legco.gov.hk/research-publications/english/essentials-2021ise01-measures-to-alleviate-the-digital-divide-among-students.htm>

ÉTAT DE L'ART

La construction de notre travail a dû passer par un questionnement systématique des enjeux inhérents à notre sujet. Nous avons ainsi cherché à considérer l'appréhension universitaire de la fracture numérique, avant de la mettre en relief avec la question de la géographie prioritaire d'une part, et celle de l'accès aux droits de l'autre. C'est précisément parce que ces quartiers ont été mis en place par la politique de la ville, destinée à répondre à des enjeux sociaux, que le paramètre des inégalités entre pleinement en compte.

Nous sommes de plus arrivés à la conclusion qu'une approche en termes de politiques publiques pouvait s'avérer fondamentale pour mieux cerner les ressorts de l'action publique. Voyons donc ici les grands textes de la littérature académique qui se sont révélés cruciaux dans la construction de notre réflexion.

Méthodologie

Il ne s'agit pas ici de recenser l'ensemble des références universitaires sur lesquelles nous avons pu fonder nos réflexions, mais plutôt de dresser un bilan des travaux qui ont pu être fondateurs sur les sujets qui nous intéressent, ou du moins qui nous ont aidés à aiguiller notre approche du sujet. En conséquence, nous avons tenté ici d'établir un panorama de la connaissance nécessaire à l'appréhension des enjeux posés par notre objet.

De la question numérique et des difficultés à cerner un objet en mutation permanente

D'entrée de jeu, nous nous sommes heurtés aux difficultés définitionnelles autour du concept de fracture numérique. Deux chercheurs de l'Université de Louvain nous ont ainsi permis de mieux cadrer nos premières réflexions. Périne Brotcorne, spécialisée en sciences politiques, et Gérard Valenduc, politiste de la science et de l'évaluation sociétale des choix technologiques (Brotcorne, Valenduc, 2009), s'intéressent précisément à cette idée d'incertitude conceptuelle et définitionnelle autour de l'expression « fracture numérique ». Dès lors, on comprend mieux les difficultés d'appréhension par les dispositifs publics d'un objet dont on peine à cerner les contours. Mais nous reviendrons ultérieurement sur cette problématique qui correspond à une étape additionnelle de notre réflexion.

Le travail de Brotcorne et Valenduc a été une porte d'entrée extrêmement intéressante pour nous dans la mesure où il met l'accent sur la pluralité des dimensions (sociales mais également cognitives pour ne citer qu'elles) associées à « la fracture numérique ». Cela nous a permis de prendre en compte ce halo de thématiques gravitant autour d'un objet dont il est illusoire de penser que les frontières sont claires et arrêtées. L'article nous invite par ailleurs à ne pas tomber dans le stéréotype d'une fracture comme inégalité stricte : dans certains cas, la distance vis-à-vis du numérique ne relève pas de l'inégalité mais d'une différence de comportement. Par la suite, cette perspective fut un angle intéressant pour cadrer notre travail de terrain en restant ouverts à l'hétérogénéité des rapports au numérique, tout en ne négligeant pas la variable culturelle dans l'explication de ces rapports.

Face à ce caractère flottant d'un concept évolutif, nous avons jugé bon de nous intéresser à des perspectives critiques par rapport au concept même de fracture numérique. À ce titre, le sociologue Fabien Granjon, spécialiste en sciences de l'éducation, montre la multiplicité des situations et la diversité des dimensions que l'on peut ranger sous la bannière de la « fracture numérique » (Granjon, 2011). Par exemple, il distingue nettement la dimension matérielle de la dimension socio-économique, qui ne se superposent pas nécessairement ! D'autres perspectives critiques établissent un continuum de limites face à la notion de fracture numérique qu'il est intéressant de conserver à l'esprit : des critiques du fétichisme technologique à l'explicitation de son soubassement idéologique situé (Casili, socio-anthropologue, 2014).

Assez rapidement, nous avons réalisé, au fil de nos lectures, que l'idée d'une fracture numérique posait en creux la question de la dématérialisation et que celle-ci avait été drastiquement accélérée par la période Covid. Ce phénomène de dématérialisation induit de fait des effets contrastés (Minonzio, journaliste, 2022) notamment sur le service public. André Decamp, socio-politiste, pose ainsi le débat autour de thématiques variées telles que les inégalités d'accès, l'enjeu financier de la dématérialisation mais aussi la manière dont les services publics sont influencés par le modèle des grandes firmes du numérique, par nécessité technique (Decamp, 2023). Il est de ce fait intéressant d'éclairer les difficultés de l'action publique à s'intéresser aux problématiques du numérique, dont la littérature académique cerne un dilemme propre à la question. Les chercheurs mettent ainsi en évidence une tension entre les avantages de la numérisation des services publics d'une part, et de l'autre tant la nécessité de l'équité dans l'accès que les préoccupations liées à la déshumanisation des interactions.

Ce dernier point est relativement peu ciblé par les penseurs des politiques publiques, probablement du fait du caractère nouveau de ces problématiques, qui se sont posées avec d'autant plus de force avec la période Covid. Le paradoxe d'une action sociale dont la proximité est remise en question fait alors l'objet de raisonnements plus récents. Ainsi, certains travaux permettent, en outre, de prendre la mesure de la persistance de ces défis sur le long terme malgré le caractère récent de ces « problèmes publics » (Payre, socio-historien de l'action publique, 2023).

Une littérature assez abondante existe également dans l'étude des dispositifs mis en place face aux conséquences de la fracture numérique, si l'on s'accorde pour utiliser ce vocable afin de définir les inégalités multiformes qui découlent du processus de dématérialisation. On peut remarquer que les travaux sont abondants à propos des dispositifs, d'ampleur nationale tels que les conseillers numériques (Brunon, Colson, économistes 2022) ou les centres connectés (Grelley, 2022). A contrario, la littérature semble plus maigre quantitativement sur les dispositifs d'initiative locale même.

Enfin, nous nous sommes intéressés à certains auteurs qui ont pu se questionner à propos du lien entre fracture numérique et fracture sociale. En effet, nous avons, au cours de nos réflexions, jugé bon de nous questionner sur ce lien : une fracture en aggrave-t-elle une autre ? S'agit-il de problématiques dont la nature est différente ? S'agit-il d'un problème structurel ou conjoncturel ? Le débat demeure ouvert. Si l'on garde à l'esprit l'aspect conjoncturel, cela renvoie à une cause extérieure et échappant au fait de décisions, alors que l'aspect structurel recouvre lui davantage le résultat engendré par un changement de paradigme durable (Silem, économiste, 2011). Pour Jean-François Lucas, la période du Covid a agi comme un accélérateur des inégalités sociales liées aux inégalités numériques : un lien fort semble être dressé entre les deux « fractures », sans établir d'élément de causalité – ce qui représente un apport méthodologique important pour déconstruire les prénotions accolées à notre sujet (Lucas, sociologue, 2020). Une perspective heuristique nous permet de compléter notre prisme de lecture sur ce point, via le travail de Guillaume Garczynski qui associe la fracture numérique à un facteur aggravant les inégalités sociales tout en accentuant des processus de démobilitation citoyenne (Garczynski, acteur de terrain, 2019). On obtient donc ici un élément de réponse quant à la nature de notre objet.

Action(s) publique(s) - une perspective spécifique à appréhender

Une fois le « problème » considéré, au sens scientifique du terme, nous nous sommes questionnés sur la réponse à apporter. Nous nous sommes cette fois-ci attardés sur les travaux de science politique, notamment ceux étudiant les politiques publiques, ce qui nous a offert des perspectives intéressantes. En la matière, Lascoumes (juriste et sociologue) et Le Galès (politiste) dans leur ouvrage « Sociologie Politique de l'Action Publique » (Lascoumes, Le Galès, 2018) nous ont donné des clés de compréhension afin de mieux saisir la manière dont l'action des pouvoirs publics, face à un problème donné, pouvait être pensée. Nous avons retenu l'approche séquentielle de la politique publique. Ainsi, l'on pense l'action publique face à la fracture numérique autour de quatre éléments, en interaction les uns avec les autres : les représentations cognitives autour de la fracture numérique, les objectifs prioritaires autour de celle-ci, les instruments concrets mobilisés ainsi que les comportements pratiques des acteurs chargés de la mise en œuvre des précédents. Il semble difficile de comprendre les enjeux liés aux difficultés à lutter contre la fracture numérique sans étudier ces dimensions de l'action publique.

En nous appuyant sur les auteurs précédemment mentionnés, nous avons par ailleurs réalisé qu'il nous faudrait prendre en compte les dispositifs d'action publique liés à notre sujet. En effet, le travail de Lascoumes et Le Galès s'inscrit dans le prolongement de la sociologie des sciences, pour laquelle les outils participent de la vie des sciences (Lascoumes, Le Galès, 2018). Cela fut fondamental pour notre travail : les instruments de l'action publique, les dispositifs mis en place ne sont pas neutres ; ils charrient différents types de rapport à l'État et se réfèrent à des légitimités variées. Comprendre cela est une clé pour saisir l'historicité de l'action, repérer ses différentes formes d'opérationnalisation et ne pas négliger l'idéologie qui constitue son soubassement.

Nous avons également consulté les travaux qui s'intéressent aux relations de « première ligne » entre les fonctionnaires dits de guichet et les usagers, au sens de la « street level bureaucracy » de M. Lipsky (Sauviat, politiste, 2021). De multiples travaux montrent que le travail de terrain ne peut être compris qu'à l'aune d'une contextualisation rigoureuse et non de manière surplombante. En effet nous devons donc considérer les approches de terrain, et la réalité institutionnelle, comme déterminante dans la compréhension de l'action de publique et ce qu'elle vise.

Plus généralement, nous avons dû prendre en compte le fait que notre sujet semblait se faire construit discursif travaillé par les personnels politiques nationaux et territoriaux. Cela nous a été confirmé par la lecture de l'ouvrage de James C. Scott, pour lequel le regard surplombant de l'Etat tend à l'uniformisation, à la standardisation des situations, notamment au travers du travail bureaucratique (Scott, politiste, 2021). Ce travail nous a permis d'élargir notre vision et de garder à l'esprit que le vocable « fracture numérique » regroupe en fait des réalités hétérogènes, y compris au sein de l'unité territoriale restreinte qu'est le quartier.

Deux autres auteurs ont produit des travaux sur lesquels se sont fondées nos réflexions : Sabatier et Jenkins-Smith, politistes et sociologues. Selon eux, les politiques publiques incorporent des systèmes de croyances, c'est-à-dire des ensembles de visions du monde et de théories implicites (Sabatier, Jenkins-Smith, 2014). Ils arrivent à cette observation en s'intéressant aux domaines d'action des politiques publiques au sein desquels agissent des « producteurs d'idées nouvelles » (De Maillard, Kübler, juristes et politistes, 2016). On a ainsi plusieurs acteurs en concurrence au sein d'un même champ. La lecture de cet article nous a invité à décentrer le regard des seuls acteurs institutionnels pour considérer les logiques variées coexistant au sein d'un même espace territorial, avec des acteurs qui n'ont ni le même diagnostic ni la même approche du sujet. Pour Sabatier et Jenkins-Smith, il s'agit de souligner l'existence de coalitions de cause, c'est-à-dire de concurrences mises en évidence au sein d'un même champ. Cette perspective de sociologie politique n'est pas sans rappeler celle de Bourdieu (Bourdieu, sociologue économiste, 1985). Elle tend à montrer que tous les acteurs ne sont pas forcément sur la même ligne cognitive en matière de gestion d'un problème, en apparence similaire. Dans le contexte de foisonnement institutionnel public et privé et du millefeuille administratif territorial, ces travaux nous ont permis d'affiner grandement notre regard sur les logiques d'entrelacement des visions proposées par les acteurs et ainsi d'y voir plus clair, l'enjeu étant de nous départir des logiques discursives des acteurs pour proposer un travail répondant le plus possible aux exigences de neutralité axiologique imposée à la recherche académique.

Un contexte particulier : celui de la géographie prioritaire

Il nous a semblé important de considérer les questions inhérentes aux de quartiers prioritaires

Sandrine Garcia, dans son cours fondamental de politiques publiques, propose une étude des effets de la Nouvelle Gestion Publique et de la vision néo- managériale sur l'action publique de terrain (Garcia, sociologue, 2023). On note alors une dualisation des services, avec la prestation d'un service différencié dans les quartiers défavorisés. L'écueil du misérabilisme et de l'alarmisme, qui conduisent implicitement à une hiérarchisation des habitants sont autant de points de vigilance que nous avons dû garder à l'esprit. Ces travaux que nous avons consultés, tels que celui de Siblot, sociologue, nous ont invités à nous garder des processus d'altérisation des habitants des QPV : cela fut utile aussi bien dans notre travail que sur le terrain, nous évitant de considérer les habitants comme des « autres » systématiques.

Par la suite, nous avons cherché à comprendre le quartier en tant qu'objet de réflexion scientifique plus que comme simple objet d'action publique. Sylvie Tissot, sociologue, propose ainsi de dresser une chronologie de l'évolution de la notion de « politique de la ville » et nous a permis de mieux comprendre sa complexe transition, depuis les études sociologiques où elle est née jusqu'au champ politique (Tissot, 2007). Toujours autour de la question de la politique de la ville, les travaux canoniques de Renaud Epstein, sociologue et politiste, ont été un point de passage presque obligé de nos réflexions tant cet auteur est une référence sur le sujet (Epstein, 2020). Son approche socio-historique met en exergue la dimension participative et partenariale de la politique de la ville et permet de comprendre les tensions qui traversent les différentes approches de cette politique. La difficulté de définition de l'échelle de la politique de la ville est particulièrement entrée en écho avec nos propres difficultés à cerner celle des dispositifs, nous permettant ainsi d'éclairer et de cadrer nos réflexions.

Aller à l'encontre des mythes des quartiers prioritaires : une géographie défavorable

Comme nous l'avons évoqué, la politique de la ville, et donc l'action publique, se structurent en réaction à l'émergence de problèmes publics. La politique de la ville se structure dès la fin des années 1960 (Epstein, 2005). La ville s'appréhende désormais sous un angle social (Marchal, sociologue et spécialiste des processus de fragmentations socio-territoriales, 2022). Les quartiers de banlieue, dont la plupart sont déclarés QPV –Quartiers Prioritaires de la Ville- ont connu un succès politique, économique et scientifique. La banlieue était alors dépeinte comme renouveau, espoir pour les citoyens en difficulté et surtout réussite publique. Rapidement cependant, des signes de déstabilisation se sont dessinés. Les QPV ont de ce fait subi la désaffection publique et les premières stigmatisations sont apparues.

À ce titre, il est impératif de dépasser les « mythes tenaces » pour reprendre l'expression employée par Denise Royer (Royer, sociologue, 2016). Cette dernière nous invite à renoncer à l'idée, diffusée par les politiques en tant que personnes publiques, que les habitants des quartiers prioritaires investissent les lieux afin de créer un entre-soi hermétique. En réalité, ils subiraient plutôt un « effet sas » car les nouveaux entrants dans ces zones ne sont pas plus riches mais aussi pauvres au profit des plus enrichis qui se déclassent. Aussi, le taux de rotation des logements est largement inférieur à la moyenne, ce qui confirmerait alors que la concentration des difficultés dans ces quartiers tient à la structure et au cloisonnement auquel il tend plutôt qu'à la volonté de l'habitant lui-même.

Le politiste Julien Talpin, dans son enquête, remarque que le chômage est trois fois plus élevé dans les quartiers prioritaires que dans le reste de la ville (Talpin, politiste, 2021). Ce résultat met ainsi à distance les discours véhiculant l'idée d'une dépendance de ces territoires, mettant en évidence une hausse à la fois du chômage et des inégalités. Il ajoute également, tout comme Denise Royer, que certains habitants des quartiers prioritaires n'ont pas encore obtenu leur naturalisation et donc n'ont pas la capacité de s'exprimer politiquement (vote) pour faire valoir leurs opinions et intérêts.

De l'extérieur, ces QPV semblent hermétiques et fermés sur eux-mêmes, comme s'il s'agissait de la volonté de ceux qui y vivent. En somme, la vision stigmatisée des quartiers prioritaires déforme la réalité de ces territoires. Il existe bien des difficultés mais qui ne dépendent pas d'une responsabilité individuelle et collective des habitants de ces zones.

Depuis quelques années, la recherche scientifique appréhende les QPV d'une manière différente, autour de « la question des ségrégations socio-urbaines » (Damon, sociologue, 2013). Les chercheurs relèvent que la ville connaît des fractures « de plus en plus accentuées spatialement et socialement [...] » (Talpin, 2021). Ici, notre sujet nous amène à penser qu'une fracture s'accroît sur le territoire et sous-tend une problématique d'accès aux droits qui ne serait donc pas la même que sur le reste de la ville.

Récemment, l'Observatoire des quartiers prioritaires de la politique de la ville rapporte en 2018 que 42% des résidents vivent sous le seuil de pauvreté.

Les QPV, comme dit supra, ont un chômage trois fois plus élevé, et les moins de 30 ans représentent 35,8% du total. De plus, les postes pourvus par les habitants sont surtout ouvriers (72,7%). On retrouve le même schéma pour la fréquentation des filières professionnelles aux lycées.

En outre, l'observatoire met en évidence les conditions de logements qui sont majoritairement vétustes, surpeuplés et neutralisant une part non négligeable des revenus des habitants.

Une problématique en écho à ces questions : l'accès aux droits

Le sujet nous invitait à considérer la manière dont l'accès au droit pouvait avoir partie liée avec les problématiques de fracture numérique et de géographie prioritaire. Nous avons donc cherché à mieux comprendre les ressorts de l'accès aux droits, spécialement dans sa dimension d'accès aux services publics. Bien entendu, dans un premier temps, il s'agissait de comprendre la manière dont il est possible (ou non) de lier accès aux droits et enjeux de politiques sociales tout en questionnant l'introduction de la fracture numérique au sein de ces problématiques.

Une porte d'entrée générale et globale se trouve dans le travail de Aude Lejeune, sociologue, qui pose la question de la méconnaissance des individus par rapport à leurs droits et de l'acceptation qu'ils ont du droit entendu comme tout institutionnel (Lejeune, sociologue, 2014). Elle souligne le caractère tardif de la prise de conscience de cet enjeu, avec une distinction entre « accès au droit » (la connaissance globale) et « accès aux droits » (la concrétisation quotidienne). Son approche historique recoupe les précédents travaux présentés plus haut, avec dans les années 1990 un constat de difficultés dans les quartiers prioritaires où la vulnérabilité concerne les connaissances ainsi que le « faire valoir » et se caractérise par un rapport conflictuel au droit (Lejeune, sociologue, 2014). L'article mentionne également les deux paradigmes en opposition sur la question de l'accessibilité : le modèle participatif (responsabilisation individuelle) et sa critique (question de l'universalité des droits). On peut par ailleurs renforcer cette vision avec une approche juridique.

Nous avons retenu celle du professeur de droit public Robert Lafore, socio-politiste, qui aborde la question sociale précisément au travers de la notion d'accès aux droits. Selon lui, la notion d'accès aux droits, au-delà d'une notion politique ou juridique, peut s'incarner via une politique d'action sociale concrète (Lafore, socio-politiste, 2014). Nos recherches sur les politiques publiques comme évoquées supra nous permettent d'affirmer ce lien entre l'accès aux droits et l'action sociale.

Dans un second temps, nous avons complété cette lecture par celle des travaux de Geneviève Koubi, juriste, qui a creusé plus en détails l'idée de la recrudescence de la complexité de l'accès aux services (publics) en ligne, posant ainsi la question de l'accès aux droits sociaux. Ces difficultés additionnelles pouvant aller jusqu'au renoncement de certains droits, Koubi démontre que le cumul des facteurs de précarité représente un obstacle à la croissance progressive des droits pour les usagers des services publics. Nous avons pu nous rendre compte que la littérature académique avait pu s'intéresser à des cas plus circonscrits, moins généraux, à l'instar de François Melou, sociologue, qui a tenté de questionner le sujet de la fracture numérique/accès aux droits par le prisme des personnes sans domicile fixe.

Ces travaux nous amènent à reconsidérer les notions d'égalité et d'inégalité. Philippe Beneton, politologue, nous éclaire à ce sujet : « L'inégalité est une relation entre deux ou plusieurs termes, établie par référence à une échelle commune. Elle se distingue par-là de la différence. La différence ne devient inégalité que située sur une échelle, rapportée à un critère de hiérarchisation. Enfin, cette relation concerne un objet déterminé : deux hommes sont inégaux par la taille, ou leurs droits, ou leur niveau d'instruction... Il y a donc autant d'égalités et d'inégalités entre deux termes que d'objets possibles de la relation égalitaire-inégalitaire ».

Ce principe n'est pas un objet stable d'étude. C'est d'ailleurs là que nous rejoignons l'école de Montesquieu qui déclare que « l'égalité réelle est si difficile à établir qu'une exactitude extrême à cet égard ne conviendrait pas toujours ». Mais, pour pouvoir l'appréhender, nous nous intéresserons à son anthropologie. Laurence Hansen-Løve, philosophe, se questionne sur la conception impérative des sociétés à considérer la lutte contre les inégalités. Il ne s'agit pas ici de remettre en cause toute forme de conception des inégalités ni de rejeter toutes formes de hiérarchies auxquelles nous penserions en premier, telle que celle du patron sur ses employés comme base à l'entreprise, mais de penser si les hiérarchies ont été formées de manière inégalitaire. C'était le cas de l'organisation centralisée du territoire. En ce sens, la ville est devenue le premier poste de combat de rééquilibrage des rapports (Epstein, 2005).

John Rawls, philosophe, introduit l'équité devant être assurée par un travail de la Justice. C'est ici que l'inégalité est devenue juridiquement équité, au sens qu'il s'agit de la notion de rééquilibrage des situations individuelles. Pour lui, une société juste est une société dans laquelle les Hommes approuvent des règles fondamentales.

Par l'angle du droit, on considère que les différences sociales et économiques sont organisées de manière que ces dernières « soient à l'avantage de chacun tout en étant attachées à des positions et des fonctions différentes » (Hansen-Løve, 2016). John Rawls préconise comme « remède » une redistribution et attention particulière devant faire l'objet d'actions. Le droit est alors un outil priorisé dans la réparation de ces écarts.

Aujourd'hui, en droit moderne, on parle des droits politiques, économiques et sociaux pour parler de ces situations inégalitaires : c'est à ce niveau que l'on se pose la question de l'accès.

Décentrer la perspective du seul cas français

On pourrait se surprendre à penser que seuls les universitaires français ont pensé la question de la fracture numérique et de ses implications. Pourtant, des chercheurs internationaux ont pu également se poser la question. Eu égard à la situation à Hong-Kong, une étude assez fouillée de Natalie W. M. Wong, politiste, et Lawrence Ka-ki Ho, spécialiste en politiques publiques, montre que l'appropriation des services publics en ligne n'a rien d'aisé, notamment pour des populations qui cumulent des facteurs de précarité. Ainsi, les populations précaires, au sens de sous-dotées en matériel numérique, ainsi que les personnes âgées semblent particulièrement touchées par ce que nous avons fini par qualifier de « fracture numérique ». Les auteurs mobilisent ainsi le concept de « boucle récursive d'échec » concernant l'inclusion des personnes âgées dans les dispositifs numériques (Ho, spécialiste en politiques publiques, 2022).

Aux États-Unis, par exemple, on retrouve une fragmentation socio-spatiale comme évoqué pour le cas de la fragmentation de l'espace ville en France. Dans ce cas, il n'existe plus une simple bordure délimitée entre les banlieues paupérisées et le centre, mais un mécanisme d'évitement et de ségrégation spatiale a lieu, ceci ayant pour conséquence l'enfermement des plus pauvres dans leurs précarités. On parle alors de *gated communities* (Blakely, Snyder, sociologues, 2000). On comprend la ségrégation ici comme Jacques Donzelot, historien du social et sociologue de l'urbain français, c'est-à-dire une opposition territoriale mettant en avant des inégalités urbaines, terme associé à la discrimination par la communauté scientifique (Donzelot, historien et sociologue, 2004).

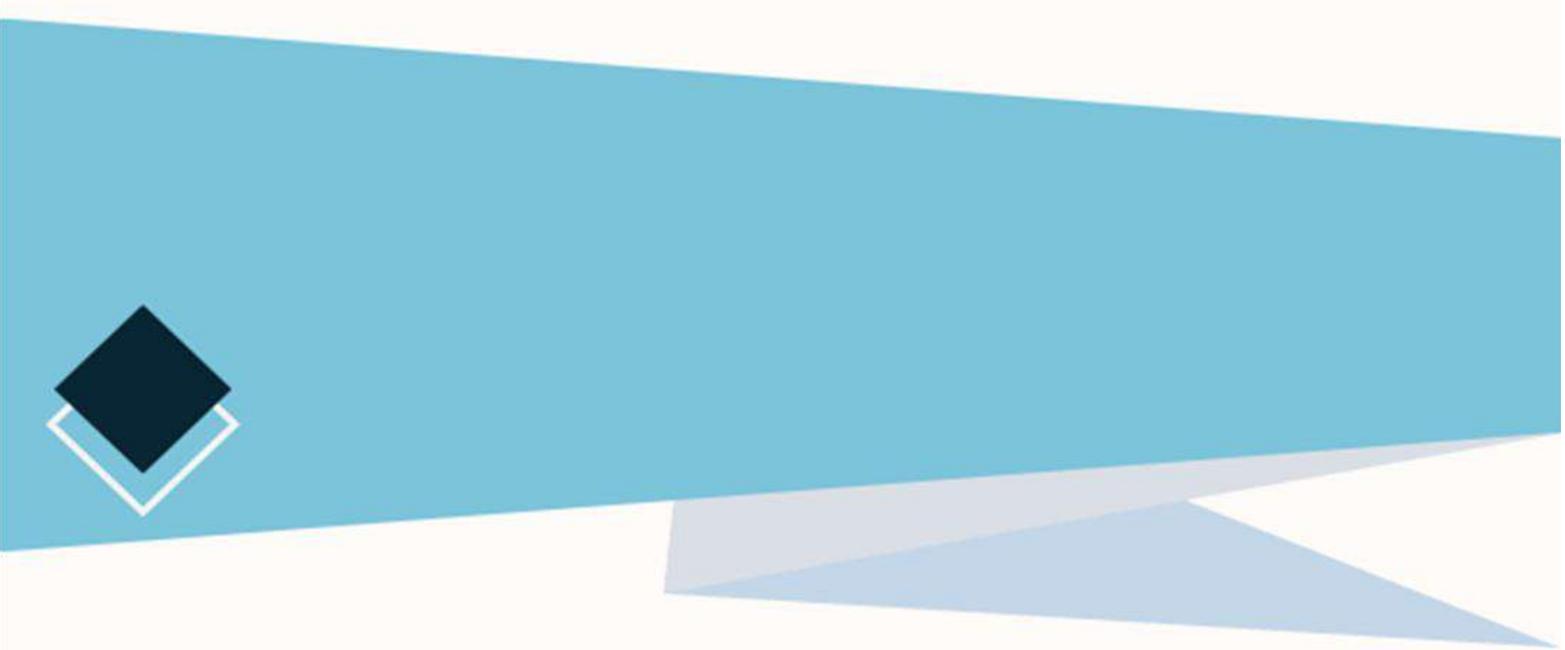
En ce sens, on peut avancer l'idée selon laquelle le découpage inégal du territoire semble être une problématique internationale.

Bilan sur notre état de l'art - l'importance de son contexte temporel

Les multiples travaux sur lesquels nous nous sommes appuyés pour alimenter notre réflexion et construire notre argumentaire empruntent à une pluralité de disciplines académiques. Nous avons fait le pari de la complémentarité plutôt que de la concurrence. Il en ressort une certaine difficulté à appréhender les effets d'un objet tel que le numérique dont les contours évoluent en permanence et rapidement, au gré des innovations techniques en la matière. Il nous semble ainsi nécessaire de préciser au lecteur que notre état de l'art s'inscrit dans un contexte situé d'état des connaissances scientifiques à un instant donné.

En outre, une précision supplémentaire s'impose. On constate que les travaux universitaires à propos du numérique et de ses effets sur le monde social (ou plus généralement de ses liens avec celui-ci) se sont démultipliés au sortir de la crise sanitaire de 2019. Cette période, eu égard à la recherche universitaire, est encore extrêmement récente et il conviendra d'exercer une veille continue pour appréhender l'ensemble des répercussions de celle-ci sur les paradigmes publics liés au numérique.

Enfin, ultime remarque concernant notre état de l'art, et afin d'ouvrir celui-ci, soulignons que l'enjeu pour nous était de comprendre les ressorts locaux d'une difficulté établie comme telle par notre sujet, le terme de « fracture » charriant un sens globalement négatif. Cependant, il nous a paru fondamental de ne pas nous enfermer, du moins dans une logique de recherche universitaire et de confrontation aux travaux académiques, dans une approche purement locale. Cette approche fut travaillée bien davantage par notre travail de terrain, et nous revendiquons ce passage par la théorie afin d'y voir plus clair sur les enjeux doctrinaux de notre sujet.



I. Dissonance entre élaboration et
réception : questionner le processus
séquentiel descendant de l'action
publique



— SCIENCES
— PO — LYON



Le processus de dématérialisation des services publics enclenché par l'État s'est doublé de la mise en œuvre de dispositifs visant à accompagner cette numérisation et à réduire la fracture numérique. La conception et la mise en place de tels dispositifs s'inscrit dans une certaine vision de la dématérialisation et de la fracture numérique. Nous allons analyser dans cette première partie la manière dont l'État, qui décide de numériser les services publics, accompagne cette dématérialisation, imagine et met en œuvre des dispositifs. Après avoir analysé la manière dont les pouvoirs publics envisagent la fracture numérique, nous étudierons les instruments et dispositifs imaginés par l'État ainsi que leur appropriation et mise en œuvre concrète par les opérateurs, sur le terrain, au plus près des publics souffrant de la fracture numérique.

A. La conception du problème : quelle vision de la fracture numérique ?

L'élaboration et la mise en œuvre d'une action publique implique de développer une conception du problème public visé par cette politique. Ainsi, la compréhension de l'action publique déployée par l'État et les pouvoirs publics de manière générale, pour lutter contre la fracture numérique, implique d'observer la manière dont les décideurs conçoivent la fracture numérique. Pour comprendre comment les gouvernants conçoivent le numérique, il est pertinent d'observer la manière dont ils en parlent. Les mots utilisés pour parler de la fracture numérique traduisent la vision proposée par le personnel politique de ce problème social.

La fracture numérique comme un défaut d'équipement matériel

La fracture numérique a longtemps été envisagée prioritairement sous l'angle de l'équipement numérique des ménages et de l'accès aux réseaux. Aujourd'hui, avec le déploiement de la fibre, de la couverture internet haut débit, et la progression de l'équipement des ménages en appareils numériques, les enjeux matériels deviennent de moins en moins un obstacle dans l'accès aux services et démarches numériques. Pour autant, cet accent mis sur les besoins matériels demeure prioritaire dans les discours politiques.

À titre d'exemple, Emmanuel Macron proposait pour principale mesure contre la fracture numérique, dans son programme pour l'élection présidentielle de 2022, d' « achever la couverture numérique du territoire par la fibre d'ici à 2025 »¹¹. De même, dans son livret thématique consacré au numérique, Marine Le Pen, candidate du Rassemblement National à l'élection présidentielle de 2022, mettait l'accent sur les enjeux matériels en faisant de l'éradication des zones blanches une priorité, tout en appelant à une « politique volontariste de lutte contre l'illectronisme »¹². Plus localement, lorsque Grégory Doucet, maire de Lyon, signe une tribune pour un moratoire sur la 5G en 2020, il propose de lutter prioritairement contre la fracture numérique en développant « la fibre en zone rurale et en finalisant le déploiement de la 4G »¹³. De la même façon, lorsque Bertrand Maes, adjoint au Maire de Lyon délégué à l'informatique et à la politique du numérique, porte médiatiquement la question de la fracture numérique, c'est à l'occasion d'un don de matériel informatique de la Ville de Lyon à l'association Emmaüs Connect¹⁴. Bien que nous étudions dans cette première partie les dispositifs décidés par l'État pour lutter contre la fracture numérique parce qu'ils sont l'essentiel de l'action publique en la matière, il est intéressant d'observer la vision développée et le discours porté par les acteurs politiques locaux. En effet, la conception locale de cette question influence la manière dont les gouvernants locaux déploient et s'approprient les politiques nationales voire imaginent eux-mêmes de nouveaux dispositifs. Nous reviendrons sur ce point dans la dernière sous-partie de ce premier axe, consacrée à l'appropriation locale des dispositifs nationaux.

Au-delà du discours politique, cette primauté donnée aux enjeux matériels se traduit aussi dans la manière dont l'Agence National de la Cohésion des Territoires (ANCT), agence chargée entre autres de la question de la fracture numérique, élabore ses dispositifs et parle du numérique.

¹¹ *Numérique : Les divergences entre les programmes de Macron et de Le Pen.* (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.maddyness.com/2022/04/21/programme-numerique-macron-le-pen/>

¹² *M La France*, « *M Le Numérique* ». Consulté le 24 mars 2024, à l'adresse <https://mlafrance.fr/pdfs/projet-le-numerique.pdf>

¹³ *Lyon : Grégory Doucet signe une tribune pour un moratoire sur la 5G - Lyon Capitale.* (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.lyoncapitale.fr/actualite/lyon-gregory-doucet-signe-une-tribune-pour-un-moratoire-sur-la-5g>

¹⁴ *La Ville de Lyon donne plus de 150 ordinateurs à Emmaüs.* (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.lyoncapitale.fr/actualite/la-ville-de-lyon-donne-plus-de-150-ordinateurs-a-emmaus>

Ainsi, sur son site Internet, dans la rubrique consacrée à l'« offre de service numérique », on trouve une grande partie de sous-rubriques dédiées à « améliorer la couverture mobile », « permettre l'accès au très haut débit internet »¹⁵.

Cette priorité donnée aux enjeux d'équipement et d'accès aux réseaux résulte notamment de la parole portée par les acteurs politiques locaux, en particulier les maires notamment des communes rurales, moins bien connectées et couvertes par le très haut débit et la fibre. Ainsi, lorsque l'Association des Maires de France relaie « 20 mesures “pragmatiques” pour réduire les disparités territoriales » en matière d'inclusion numérique en s'appuyant sur un rapport sénatorial, elle insiste prioritairement sur la nécessité d'« assurer à tous l'accès au très haut débit »¹⁶.

Cette conception de la fracture numérique comme un inégal accès aux infrastructures et au matériel informatique a conduit à une focalisation de l'attention et du discours sur la ruralité, première concernée par les zones blanches. La fracture numérique est directement associée à ces territoires ruraux, plus isolés. Ces territoires sont également largement associés à l'éloignement des services publics. Or, c'est bien souvent par cette question de l'accès aux services publics qu'est conçue dans le débat politique et médiatique la question du numérique, ce qui explique que les territoires ruraux soient mieux associés à la fracture numérique que des quartiers a priori connectés, car faisant partie de l'espace urbain, comme les quartiers prioritaires de la ville qui nous intéressent ici.

Le numérique au prisme de l'accès aux services publics

Lorsque nous analysons la conception de la fracture numérique développée et exposée par les gouvernants, nous ne pouvons faire l'économie du traitement de cette question principalement sous l'angle de l'accès aux services publics. En effet, le numérique est rarement porté pour lui-même. Le concept même de « fracture numérique » implique une notion d'inégalité dans l'accès à un service. Si l'on considère seulement la fracture numérique comme un enjeu matériel d'équipement, alors la fracture numérique renvoie à un non-accès aux outils informatiques et/ou aux réseaux numériques.

¹⁵ *Offre de service numérique*. (s. d.). Agence nationale de la cohésion des territoires. Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/offre-de-service-numerique-461>

¹⁶ *Inclusion numérique : 20 mesures « pragmatiques » pour réduire les disparités territoriales*. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.amf.asso.fr/documents-inclusion-numerique-20-mesures-pragmatiques-pour-reduire-les-disparites-territoriales/41235>

Toutefois, si on donne une teneur plus complète à l'expression de fracture numérique, ceux qui sont concernés par cette fracture subissent une inégalité dans l'accès à leurs droits en raison d'un inégal accès aux services publics dont les démarches sont dématérialisées.

Aussi, la conception de la fracture numérique par les gouvernants a évolué ces dernières années, à mesure que la dématérialisation a fait naître des conséquences sociales concrètes dans l'accès aux droits des personnes touchées par la fracture numérique. L'accès au numérique n'est plus qu'une question seulement matérielle ; il conditionne désormais l'accès aux services publics et, par extension, l'accès aux droits sociaux qu'ils permettent d'exercer.

Lorsque les personnalités politiques parlent de la fracture numérique, elles l'associent généralement à l'accès aux services publics. L'inclusion numérique devient un enjeu mais secondaire, en appui de l'enjeu principal d'amélioration de l'accès aux services publics. Cette conception de la fracture numérique conduit les gouvernants à penser des dispositifs comme France Services qui vise à rapprocher les services publics avant de favoriser l'inclusion numérique. Il est pourtant un des outils les plus puissants pour venir en aide aux personnes en situation d'illectronisme dans leurs démarches dématérialisées, nous y reviendrons plus bas.

De la fracture numérique à l'illectronisme

Le processus de dématérialisation a conduit l'État à développer un nouveau discours sur la fracture numérique avec l'appropriation par les gouvernants du concept d'illectronisme. Ce dernier ne renvoie plus à un enjeu d'équipement matériel, mais à un enjeu de maîtrise des outils informatiques. Les gouvernants ont progressivement intériorisé ce deuxième aspect de la fracture numérique.

Si la fracture numérique est considérée comme le fruit d'une inégale maîtrise des outils informatiques par les personnes, alors des mesures doivent être mises en place pour rétablir un juste équilibre. C'est ainsi que naît le paradigme de l'autonomisation qui parcourt tous les dispositifs mis en œuvre par les pouvoirs publics pour lutter contre la fracture numérique. Ce paradigme implique de donner aux usagers les connaissances et compétences nécessaires pour acquérir une forme d'autonomie dans l'utilisation des outils informatiques et, avec eux, dans la réalisation de leurs démarches administratives dématérialisées. Nous verrons notamment dans la deuxième partie de notre travail que ce paradigme se heurte à la réalité du terrain et à la dépendance qui naît entre les usagers et les outils d'accompagnement.

Lorsque la fracture numérique est envisagée sous l'angle de la compétence des usagers, les gouvernants sont amenés à définir le public concerné.

Au-delà des habitants de la ruralité qui sont naturellement identifiés comme des victimes de la fracture numérique en raison de leur inégal niveau d'accès aux réseaux, les personnes âgées sont également un public privilégié du discours politique sur la fracture numérique.

Les entretiens réalisés dans le cadre de ce travail démontrent que les séniors sont effectivement un public particulièrement exposé à la fracture numérique en raison, d'une part, de leur plus faible taux d'équipement matériel et, d'autre part, de leur plus inégale maîtrise de l'usage du numérique. S'ils sont parmi les plus touchés, ils sont aussi les plus demandeurs d'aide et d'accompagnement. Plusieurs facteurs expliquent cela. S'ils sont généralement plus disponibles que les actifs, souvent plus impliqués dans la vie de leur quartier et donc plus informés sur les dispositifs existants, les seniors sont surtout plus à l'aise à venir demander de l'aide, précisément parce qu'ils savent être un public cible de l'action publique. Puisqu'il est attendu d'eux qu'ils soient concernés par des difficultés dans l'usage du numérique, alors ils sont légitimes à demander de l'aide.

La conception de la fracture numérique par les pouvoirs publics se traduit par un discours politique qui produit lui-même des effets sur le comportement des usagers. Pour autant, c'est sur la nature et le fonctionnement des dispositifs élaborés par l'État que la conception-même du problème de la fracture numérique exerce la plus grande influence. Nous allons désormais voir comment le fait de considérer le numérique comme un outil d'accès au service public, de concevoir la fracture numérique comme un enjeu de maîtrise de l'outil informatique, a influencé la conception des deux principaux dispositifs nationaux d'accompagnement à l'usage du numérique dans l'accès aux droits que sont les conseillers numériques et France Services. Ces deux dispositifs récents sont traversés par ce paradigme de l'autonomisation, omniprésent dans l'instrumentation de l'action publique pour lutter contre la fracture numérique.

B. L'instrumentation de l'action publique : les dispositifs nationaux de lutte contre la fracture numérique

De la conception que les gouvernants ont de la fracture numérique découlent les modalités de l'action publique pour y répondre. Tandis que la focale se place progressivement sur les besoins d'accompagnement plutôt que sur les besoins d'équipement, deux dispositifs principaux ont été pensés par l'État et sont aujourd'hui présentés comme des outils pour répondre aux défis liés à la dématérialisation des services qui aggrave la fracture numérique.

Avant d’être mis en œuvre sur les territoires par les opérateurs de terrain, les deux dispositifs – les conseillers numériques et France Services – répondent à des principes directeurs et à un cadre défini par les techniciens de l’action publique qui travaillent, entre autres, au sein des ministères et des agences gouvernementales.

L’Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) joue un rôle de premier plan dans les deux cas en ce qu’elle pilote chacun des dispositifs. Lancée en 2020, l’action de l’ANCT cible prioritairement « les territoires caractérisés par des contraintes géographiques, des difficultés en matière démographique, économique, sociale, environnementale ou d’accès aux services publics » et « les projets innovants »¹⁷. Concrètement, l’ANCT vient en appui des collectivités territoriales dans la conception et la mise en œuvre de leurs projets. Elle est aussi responsable de la conception et de la mise en œuvre de certains programmes nationaux autour de trois grands piliers : politique de la ville, territoires et ruralités, et numérique. C’est dans ce cadre qu’elle est amenée à diriger, pour le compte de l’État, les dispositifs conseillers numériques, Aidants Connect et France Services.

Notons que la création de cette agence s’inscrit dans un mouvement d’agencification par lequel certaines prérogatives de l’État sont confiées à des agences dans un contexte global de nouvelle gestion publique. C’est cette même Nouvelle Gestion Publique qui préside à la dématérialisation des services publics, dans un souci de rationalisation et d’efficacité. La Nouvelle Gestion Publique constitue donc un enjeu important pour comprendre la manière dont l’État se définit, définit son action, conçoit les problèmes publics et imagine les solutions à mettre en œuvre pour y répondre.

Les conseillers numériques

Le dispositif des conseillers numériques a été imaginé dans le cadre du plan France Relance. Ce plan de relance de 100 milliards d’euros d’investissements a été lancé par le Président de la République en juillet 2020. Il prévoyait notamment 36 milliards d’euros d’investissements pour la « cohésion ». Tandis que 3,6 milliards d’euros étaient destinés au développement des réseaux fixes et mobiles, 250 millions d’euros ont quant à eux été mobilisés pour mettre sur pied le dispositif des conseillers numériques créé en 2021.

¹⁷ LOI n° 2019-753 du 22 juillet 2019 portant création d’une Agence nationale de la cohésion des territoires (1) — Légifrance. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l’adresse <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038799829>

La mise en regard de ces deux chiffres confirme que l'action publique en matière d'accès au numérique continue à se concentrer sur l'équipement matériel plutôt que sur la maîtrise des outils, en dépit d'une évolution du discours politique en faveur de ce deuxième aspect de la fracture numérique analysée plus haut.

On compte actuellement 4000 conseillers numériques sur l'ensemble du territoire, répartis dans 2925 structures. Au 22 mars 2024, près de 3,5 millions d'accompagnements avaient été réalisés dans le cadre du dispositif. Au sein de la Métropole de Lyon, une soixantaine de conseillers numériques agissent dans des structures variées telles que les Maisons de la Métropole ou les centres sociaux. À titre d'exemple, le conseiller numérique que nous avons rencontré partageait son temps de travail entre les 4 Maisons de la Métropole des septième et huitième arrondissement de Lyon¹⁸.

D'après le site de l'ANCT qui pilote le dispositif, le « Conseiller numérique a pour mission d'accompagner les Français dans leur appropriation des usages numériques quotidiens ». Navigation sur internet, gestion des courriels, traitement de texte, prise en main de l'équipement informatique... Les conseillers numériques sont censés, par l'intermédiaire de cours gratuits, individuels ou collectifs, rendre autonomes les usagers qui les sollicitent dans leur utilisation des outils informatiques. Le conseiller numérique avec lequel nous nous sommes entretenus résume sa mission en ces termes : « amener les gens vers l'autonomie en leur faisant découvrir la culture numérique »¹⁹. Notons que le paradigme de l'autonomisation est présent aussi dans l'esprit des opérateurs de terrain, ce qui ne les empêche pas de questionner ce paradigme à l'aune de la réalité des besoins d'accompagnement des usagers qu'ils rencontrent chaque jour.

La brochure de « Présentation des activités du Conseiller Numérique »²⁰ prévoit, au-delà de cet accompagnement de base, une « offre de services complémentaire » qui inclut notamment l'accompagnement « dans la réalisation des démarches administratives en ligne ». Dans l'esprit des concepteurs du dispositif, cette dimension devrait demeurer marginale dans l'activité des conseillers numériques. Dans la pratique, nous verrons, au cours de ce dossier, que les conseillers numériques consacrent une part importante de leur temps à l'accompagnement aux démarches.

¹⁸ Entretien avec un conseiller numérique des Maisons de la Métropole des septième et huitième arrondissement, le 27 novembre 2023.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, *Conseiller Numérique France Services*, « Présentation des activités du Conseiller Numérique ». Consulté le 24 mars 2024, à l'adresse <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2021-03/presentation-conseiller-numerique.pdf>.

Le site internet du dispositif²¹ souligne l'objectif d'autonomisation des personnes accompagnées. La première phrase sur la page d'accueil indique « Les conseillers numériques m'accompagnent dans mes démarches et vers l'autonomie numérique ». Pourtant, en bas de page, l'utilisateur qui a « besoin d'aide pour (ses) démarches administratives » est renvoyé vers les agents France Services – autre dispositif décidé par l'État que nous analyserons ensuite. On note, dès à présent, une première tension dans le discours-même de l'organe chargé de la conception et du pilotage du dispositif, entre l'impératif d'autonomisation et le besoin d'accompagnement. Cette tension prend une forme observable sur le terrain avec des opérateurs qui bénéficient ainsi d'une forme de marge de manœuvre dans la définition et l'exercice de leurs missions. Un conseiller numérique que nous avons rencontré et qui savait que l'ANCT pilotait le dispositif, nous confiait toutefois : « lorsque j'ai été embauché, il n'y avait pas de fiche de poste » car c'était « le tout début du dispositif des conseillers numériques »²². En dépit du cadre national tel que défini par l'ANCT, des marges de manœuvre sont laissées aux acteurs dès le lancement du dispositif.

Le dispositif des conseillers numériques est « entièrement financé par l'État »²³ dont le soutien financier s'élève à 50 000€ par poste, sur 24 mois. Concrètement, l'appel à manifestation d'intérêt « Conseillers numériques » permet aux structures qui le souhaitent – privées ou publiques – de demander à intégrer le dispositif en accueillant un conseiller numérique. Notons que la convention passée entre l'État et la structure ne peut excéder 36 mois, à condition par ailleurs que la structure complète le financement, limité quant à lui à 24 mois. Cette limitation du financement à 2 ans maximum pose de vraies questions en matière de continuité de l'accompagnement. Comment imaginer que les problèmes d'accès au numérique, sur un territoire, soient résolus en 2 ans ?

²¹ *Conseiller numérique*. (s. d.). Conseiller Numérique. Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.conseiller-numerique.gouv.fr>

²² Entretien avec un conseiller numérique des Maisons de la Métropole des septième et huitième arrondissement, le 27 novembre 2023.

²³ *Conseillers numériques | Agence nationale de la cohésion des territoires*. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/conseillers-numeriques-437>

La nécessaire pérennisation des financements

Le directeur du Centre social La Sauvegarde-Duchère affirme que cette incertitude liée au financement du dispositif est « impraticable » en ce qu'elle « met en tension tout le monde »²⁴. Il aimerait avoir davantage de visibilité et pouvoir embaucher un conseiller numérique sur le plus long terme. Pour déployer une action cohérente et réellement efficace et bénéfique, ce directeur de centre social estime qu'il serait pertinent d'envisager des conventions « sur 5 ou 10 ans » qui sanctuariseraient pour autant le financement des conseillers numériques. En l'état actuel, il considère que les financeurs (en l'occurrence l'État) « créent de la dépendance » en habituant les usagers à la présence d'un conseiller numérique, sans pour autant penser la pérennité de l'accompagnement.

La convention établie entre l'État et la structure prévoit également que l'État prend à sa charge les frais de formation des conseillers numériques recrutés par la structure. La formation des conseillers numériques est un élément clé du dispositif en ce qu'elle traduit une certaine vision du dispositif et permet aux conseillers eux-mêmes de se figurer leurs missions, de développer leur propre conception du dispositif et, in fine, de se l'approprier. Les conseillers reçoivent une formation à distance ou mixte mêlant présentiel et distanciel. La formation prépare à l'examen du certificat de compétences professionnelles (CCP) « Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques ». Dans l'intitulé même de ce certificat, la notion d'autonomie occupe une place centrale et traduit cet idéal d'autonomisation visé par les concepteurs de l'action publique en matière de lutte contre la fracture numérique. Un des conseillers numériques que nous avons rencontrés nous confirmait avoir participé à ce dispositif de « formation en alternance » durant lequel il « a pu échanger avec les premiers formés ». Il mentionne également un « outil (...) mis en place par l'ANCT pour que tous les conseillers numériques du territoire puissent échanger entre eux »²⁵. Cet outil d'entraide et de formation entre pairs complète la formation initiale des conseillers numériques.

²⁴ Entretien avec le directeur du Centre social La Sauvegarde-Duchère, le 19 janvier 2024

²⁵ Entretien avec un conseiller numérique des Maisons de la Métropole des septième et huitième arrondissements, le 27 novembre 2023

Prévu par l'ANCT, il permet un échange de bonnes pratiques et peut aussi servir à l'appropriation du dispositif par les opérateurs de terrain qui, en échangeant sur leurs pratiques, peuvent redéfinir le cadre de leur action. Il est intéressant de voir, à ce stade, que les outils pensés nationalement portent en eux les potentialités d'appropriation que peuvent exploiter les opérateurs de terrain.

Aidants Connect

Aidants Connect est un mandat accordé aux professionnels travaillant dans une structure labellisée leur permettant d'accompagner les usagers « dans la réalisation des démarches administratives en ligne ». Cette labellisation s'adresse en premier lieu aux conseillers numériques et autres travailleurs sociaux qui ont de plus en plus été amenés à réaliser les démarches « à la place de » plutôt que de former les usagers aux différentes démarches. Ce dispositif peut être conçu comme une première reconnaissance des limites du paradigme de l'autonomisation qui irrigue pourtant l'action publique en matière de lutte contre la fracture numérique et d'accès aux droits. Aidants Connect a été créé par l'ANCT lui aussi, dès 2021, avec l'ambition de former « 20 000 aidants »²⁶. Il apporte un cadre légal à l'exercice de leurs nouvelles missions par les travailleurs sociaux qui sont amenés à manipuler des données parfois confidentielles et à réaliser des démarches pour le compte des usagers. La labellisation requiert le respect d'une procédure précise d'habilitation et le suivi d'une formation Aidants Connect. Le dispositif Aidants Connect a été peu mentionné par nos interlocuteurs dans le cadre des quartiers prioritaires de la Ville de Lyon – seul un conseiller numérique du centre social La Sauvegarde-Duchère²⁷ nous a précisé disposer de ce label. Celui-ci apparaît davantage comme un outil complémentaire permettant la mise en œuvre des autres dispositifs, que comme un dispositif de lutte contre la fracture numérique à part entière. Il traduit une évolution notable dans l'accompagnement au numérique et une remise en cause du paradigme de l'autonomisation qu'il convient de souligner ici et sur laquelle nous reviendrons plus loin.

²⁶ *Aidants Connect* / Agence nationale de la cohésion des territoires. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/aidants-connect-580>

²⁷ Entretien avec le directeur du Centre social La Sauvegarde-Duchère, le 19 janvier 2024

France Services

En parallèle des conseillers numériques et de l'habilitation Aidants Connect, les maisons France Services, si elles ne sont pas initialement pensées comme des outils proprement dévolus à la lutte contre la fracture numérique, se sont imposées comme un des principaux dispositifs nationaux d'accompagnement de la dématérialisation.

Le réseau France Services a pour objectif premier de « rapprocher le service public des usagers ». Cette mission prend une acuité particulière dans un contexte de dématérialisation des services publics et de restriction de l'accueil physique au guichet, au profit de démarches en ligne. Aujourd'hui, le réseau France Services est composé de 2700 guichets uniques de proximité installés dans des structures partenaires. Le département du Rhône et la Métropole de Lyon comptent 34 espaces France Services. Parmi eux, une grande majorité a été déployée dans les territoires plus ruraux, plus éloignés des services publics. La répartition des espaces France Services sur le territoire rhodanien est d'ailleurs instructive puisqu'elle traduit une attention portée aux territoires ruraux, mais aussi aux quartiers prioritaires de la Ville de Lyon. En effet, les 5 espaces recensés sur la commune de Lyon sont tous situés dans le huitième et le neuvième arrondissement qui regroupent plusieurs QPV et sont au cœur de notre étude. L'espace France Services des États-Unis, celui de Mermoz et celui de Vaise sont tous implantés dans des Pimms Médiation, étant des lieux d'accueil pensés il y a une trentaine d'années comme une interface entre les populations et les services publics. Prédécesseurs des Maisons France Services contemporaines, il est logique que 90 des 99 Pimms Médiation recensés nationalement soient labellisés France Services²⁸. Sur le territoire lyonnais, un espace France Services se démarque : celui du quartier La Duchère dans le neuvième arrondissement, précisément car il se situe, à la différence de ses semblables, dans le bureau de poste. Cette particularité résulte d'une volonté conjointe des pouvoirs publics municipaux et du groupe La Poste qui entend jouer le rôle de « leader dans la transformation digitale »²⁹. Nous avons là une illustration pertinente de la manière dont les acteurs locaux peuvent s'approprier un dispositif national et contribuer à le redéfinir localement. Nous y reviendrons ensuite.

²⁸ *Pimms Médiation—Vous relier aux services essentiels*. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.pimmsmediation.fr/>

²⁹ Entretien avec le responsable Espace commercial de La Poste – secteur Valmy et Duchère, le 6 février 2024

Pour revenir à une présentation plus générale du dispositif, l'utilisateur trouve, au sein des Maisons France Services, une information de premier niveau concernant des démarches en lien avec, initialement, les neuf services de l'État ou partenaires que sont la Direction générale des finances publiques (DGFIP), l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS), Point-Justice, La Poste, France Travail, la Caisse nationale des allocations familiales (Caf), l'assurance maladie (CPAM), l'assurance retraite et la Mutualité sociale agricole (MSA).

Le champ de compétences des maisons France Services s'étend au fur et à mesure que des dispositifs essentiellement dématérialisés se font jour, et que des besoins d'accompagnement nouveaux se font inévitablement sentir, notamment chez les personnes particulièrement concernées par l'illectronisme. Depuis janvier 2024, les agents France Services sont chargés d'accompagner les usagers dans leurs démarches concernant le chèque énergie, MaPrimeRenov' et MaPrimeAdapt', deux dispositifs largement dématérialisés qui doivent permettre la rénovation énergétique des logements pour le premier, et l'adaptation des logements à la perte d'autonomie pour le second.

Cette évolution du dispositif France Services est intéressante à analyser en ce qu'elle traduit une évolution de sa conception par les pouvoirs publics qui l'ont eux-mêmes imaginé. De guichet unique pour simplifier les démarches de l'utilisateur, les maisons France Services sont davantage devenues un outil d'accompagnement au numérique et d'aide aux démarches en ligne. Notons que ces deux dernières missions sont expressément mentionnées dans les attributions des agents France Services³⁰. Le bilan de l'ANCT pour 2022 démontre d'ailleurs que 86% des usagers ont été entièrement accompagnés dans leurs démarches, tandis que 2% seulement des usagers ayant sollicité France Services ont réalisé leur démarche en autonomie.

Bien que les gouvernants valorisent l'autonomisation comme un des outils principaux pour lutte contre la fracture numérique et prévoient des dispositifs qui s'inscrivent dans cet esprit, la réalité des chiffres démontrent que l'idéal d'autonomisation est encore un horizon lointain. Les opérateurs de terrain sont les premiers à constater au quotidien ce décalage entre le discours politique porté par les gouvernants et la réalité des situations d'utilisateurs, souvent désespérés, en difficulté dans l'usage du numérique et qui ont besoin d'une aide ponctuelle et immédiate pour une démarche bien particulière.

³⁰ *Démarches et services / France services*. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.france-services.gouv.fr/demarches-et-services>

Cet aspect de la réflexion nous amène à la question de la réception des dispositifs, d'abord par les collectivités territoriales, qui disposent d'une marge de manœuvre importante, et ensuite par les opérateurs de terrain, qui adaptent et s'approprient les dispositifs, tout en dénonçant quelquefois la déconnexion entre ceux élaborés par l'État et les besoins du terrain.

C. Réception et traduction locale des politiques publiques nationales

Se saisir du numérique : l'exemple particulier de la Métropole de Lyon

S'intéresser à la réception de l'action publique étatique ne peut se faire qu'en envisageant d'emblée les compétences des collectivités territoriales, alors que la Métropole de Lyon recouvre un statut singulier. Rappelons que la Métropole de Lyon a été créée par la loi du 27 juillet 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM). Elle fait partie des collectivités à statut particulier et ne doit pas être confondue avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Définir la Métropole de Lyon est en ce sens éclairant :

« La Métropole de Lyon forme un espace de solidarité pour élaborer et conduire un projet d'aménagement et de développement économique, écologique, éducatif, sportif, culturel et social de son territoire, afin d'en améliorer la compétitivité et la cohésion. Elle assure les conditions de son développement économique, social et environnemental au moyen des infrastructures, réseaux et équipements structurants métropolitains. »³¹

La définition montre bien des compétences élargies pour la Métropole, qui peuvent lui être propres, issues du département ou encore découler directement du cadre réglementaire. Le statut particulier de la Métropole, induit par le phénomène de mutualisation, acte bien un changement de paradigme en encourageant les collectivités à partager et à mettre en commun leurs moyens, selon un cadre budgétaire défini.

³¹ Article L3611-2—Code général des collectivités territoriales—Légifrance. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000028528968

Il y a donc une volonté de responsabilisation des collectivités, notamment ici sur la question du numérique, reliée bien souvent aux obligations de développement économique des collectivités.

Par exemple, appréhender la relation entre État et collectivités est précieuse. Cette relation peut se traduire par les contrats de plan État-Région pour la période 2021-2027, qui sont une opportunité de faire du numérique un levier d'action central pour le développement économique des collectivités. En effet, la convention métropolitaine pour Grand Lyon métropole, qui reprend le contrat de plan État-Région Auvergne-Rhône-Alpes, admet « une attention particulière (qui) sera portée sur le numérique éducatif, le numérique pour le tourisme, ainsi que les problématiques d'inclusion ».

Il faut donc voir que la Métropole de Lyon est investie de plusieurs compétences pour mettre en place des dispositifs d'aide à l'accompagnement numérique, qui peuvent être répartis comme suit : certains sont décidés à l'échelle nationale et appliqués sur le territoire par la collectivité (France Services, Pass numérique...), d'autres sont mis en place directement par la Métropole (Mes papiers, assistance numérique téléphonique Re'sin...) et certains peuvent découler d'acteurs parapublics, publics et privés. La Métropole s'appuie alors sur un réseau conjoint d'actions variées, où la dimension partenariale et multi-acteurs est forte. La Métropole ne se limite donc pas à ses propres dispositifs ou à ceux de l'État : elle dispose d'un large panel, qu'elle coordonne et fait fonctionner sur son territoire. Cette multitude d'acteurs a d'ailleurs souvent été évoquée dans nos entretiens, notamment par le chargé d'inclusion numérique pour la Métropole de Lyon, qui énonce et distingue les structures présentes sur le territoire métropolitain, que ce soit sur les QPV du huitième arrondissement ou à La Duchère.

« La Métropole a monté des ateliers collaboratifs avec trois grands types de publics : les collectivités du territoire pour la partie administrative, les lieux de médiation (les Pimms, les médiathèques, les médiateurs indépendants...) et les opérateurs de services publics travail...). »³²

« L'objectif, c'était de savoir si on avait un intérêt à travailler ensemble, à créer un réseau. »³³

³² Entretien réalisé avec un chef de projet inclusion numérique au sein de la Métropole de Lyon, le 18 décembre 2023.

³³ Entretien réalisé avec un chef de projet inclusion numérique au sein de la Métropole de Lyon, le 18 décembre 2023.

C'est finalement l'idée d'une coordination et d'une animation d'un réseau partenarial large que l'on retrouve à travers les actions menées par la Métropole, que Céline Colucci, déléguée générale du Réseau des territoires innovants Les Interconnectés, affirme : « les collectivités profitent de ces dispositifs, dans le cadre de leur propre démarche d'inclusion numérique ».

La Métropole de Lyon s'illustre donc bel et bien comme « chef de file » de l'inclusion numérique et de l'accès aux droits face à la dématérialisation des services publics. Les actions localisées de la Métropole à destination des QPV étudiés complètent les dispositifs nationaux, gérés et déployés par cette dernière. Surtout, parier sur le numérique comme levier positif, malgré les difficultés actuelles qu'il engendre, est intéressant car cela amène la Métropole à faire preuve d'innovation, en engageant des actions pour faire du numérique un facilitateur de la réalisation des démarches en ligne.

Ainsi, pour comprendre les actions conduites par la Métropole, il faut percevoir deux types d'action : la médiation numérique et l'innovation numérique. À noter que les premières sont bien plus importantes que les actions d'innovation, ce qui a été confirmé par notre travail de terrain, que ça soit à La Duchère ou dans les QPV du huitième arrondissement. En effet, les dispositifs visant à accompagner les usages numériques, de l'initiation à la compréhension des outils vers l'appropriation et l'autonomisation des publics se retrouvent bien dans les missions de permanence, menées notamment par la médiation santé à La Duchère ou encore les missions d'Emmaüs Connect dans les QPV du huitième. Il y a donc une indifférenciation des dispositifs déployés par la Métropole dans les deux QPV étudiés, qui recourent pour partie les mêmes difficultés d'utilisation du numérique.

Les paroles retranscrites de l'entretien avec le Responsable régional d'Emmaüs Connect, une association implantée dans le huitième arrondissement, confirment bien ce sentiment : « ces dispositifs de médiation ont pour but de favoriser l'autonomisation des usagers, l'accompagnement et non l'assistanat ». Par ailleurs, le détail des actions menées par l'association permet de comprendre comment se déploient les dispositifs de médiation et permet d'observer le travail mené avec le concours de la Métropole.

Ainsi, comme le dit le responsable régional de l'association, les actions de médiation sont au cœur des dispositifs mis en place : « Il y a un parcours d'accompagnement ou d'initiation qui dure douze heures pour former l'utilisateur aux compétences numériques de base (écran, clavier, curseur, création de boîte mail, internet, etc).

Des permanences numériques sont, par ailleurs, dispensées par une conseillère numérique France Services au sein des CAF et des complémentaires santé solidaire (CSS) ; le parcours dure entre 25 et 90 heures en fonction du type de public ».

Il est donc intéressant de mettre ces paroles en comparaison avec le terrain de La Duchère. Effectivement, à La Duchère, des permanences existent, comme l'a confirmé la médiatrice santé de l'association de lutte contre le sida (ALS), rencontrée en février dernier. La médiatrice santé mène en effet des « permanences santé » à La Duchère, qui concernent directement l'accès aux droits et l'aide aux démarches en ligne pour la santé, avec un accompagnement dans l'utilisation des plateformes numériques telles que Ameli, Doctolib...

« Je fais aussi dans les démarches numériques, on peut être obligé de se créer un compte en ligne, au niveau de la CAF ou au niveau de Doctolib quand on recherche des médecins. Cette capacité va dépendre de chaque individu, de leur autonomie. Le but est l'autonomie des usagers mais ce n'est pas forcément évident, surtout que le numérique transforme à la fois les professionnels et la population. Depuis 2015 le numérique prend de plus en plus de place, la permanence ne peut plus se passer du numérique, même si ce n'était pas forcément sa vocation de départ. »³⁴

Cette idée de médiation est donc présente dans les actions d'accompagnement au numérique, et notamment dans les QPV étudiés. Cela se comprend au regard de la culture propre du travail social des acteurs rencontrés, inscrits dans le temps long sur ces territoires. Quant aux dispositifs de la Métropole, ils se situent plus dans l'invention de dispositifs numériques pour aider à son usage, comme en témoigne le projet de guichet numérique métropolitain, une interface digitale qui permet une relation simplifiée entre l'utilisateur de la Métropole de Lyon, l'administration et ses partenaires. Cependant, il serait contre-productif d'écarter totalement la dimension de médiation des actions menées par la Métropole. Même si la collectivité territoriale se concentre sur la mise à disposition d'interfaces numériques innovantes et connectées, regroupées sur la plateforme GrandLyon Connect, il ne faut pas oublier que ces compétences obligent un travail collaboratif horizontal avec tous les acteurs présents sur le territoire et agissant pour le numérique, ce qui permet in fine de soutenir

³⁴ Entretien réalisé avec une médiatrice santé travaillant à l'ALS (Association de lutte contre sida), le 18 janvier 2024.

un vivier d'actions pérennes et solides. Ainsi, la Métropole se situe dans une démarche de soutien continu, par exemple en appuyant l'action des tiers-lieux numériques dans les centres sociaux et les collèges, tout en faisant preuve d'une capacité d'innovation numérique, qui se traduit notamment par la mise en place d'applications interactives, qui facilitent les démarches administratives à la fois pour les usagers et les agents.

Cependant, force est de noter que si les collectivités territoriales sont investies de la question du numérique, elles ne sont pas toutes égales au niveau de leurs moyens. La Métropole de Lyon a la capacité de mener des actions précises et conséquentes au vu de la taille importante de son aire métropolitaine, qui s'associe à des moyens humains et financiers supérieurs à d'autres collectivités qui seraient plus petites. Cet étalement géographique du terrain métropolitain permet alors de saisir les qualités de la politique de la ville, imbriquées dans les compétences de la Métropole.

L'imbrication des compétences entre la Métropole et la politique de la ville

Il est donc d'emblée nécessaire de comprendre que la Métropole de Lyon est compétente en matière de politique de la ville. Comme indiqué plus haut, depuis la loi MAPTAM, le pilotage et l'animation de la politique de la ville est une compétence obligatoire des métropoles. Il faut alors mettre en lumière les compétences de la métropole et les objectifs de la politique de la ville, qui se recoupent.

En effet, la politique de la ville poursuit six objectifs principaux : garantir l'accès aux droits, à l'éducation, à la culture, agir pour l'amélioration de la santé et de l'accès aux soins, agir pour le développement économique et l'accès à l'emploi, agir pour l'intégration de ces quartiers dans le tissu urbain, agir pour l'amélioration de l'habitat et enfin agir pour lutter contre les stigmates associés à ces quartiers et les discriminations de tous ordres.

Ici, de même que la compétence de développement économique assumée par la Métropole, il faut trouver le numérique dans les objectifs concernant l'accès aux droits, le développement économique et l'accès à l'emploi.

On comprend alors la pertinence de la politique de la ville et de la géographie prioritaire qui en découle, ce qui se traduit par notre travail de terrain.

En effet, en s'entretenant avec le délégué de la préfète du Rhône, nous avons perçu la pertinence de la politique de la ville pour accompagner les habitants des QPV étudiés face à la dématérialisation.

« Il y a deux types de dématérialisation : celle de la Caf, l'Assurance maladie, les impôts et celle des services étrangers. Ces deux-là sont décorréées : l'une sur laquelle on peut agir fortement via des actions variées, grâce à la politique de la ville, et une autre sur laquelle on ne peut pas agir, où la seule réponse se trouve via le point d'accès numérique à la Préfecture. »³⁵

Ces paroles nous permettent donc d'appréhender la spécificité de la politique de la ville, la question linguistique à l'intérieur des QPV qui est forte, tout en considérant la fracture numérique non pas comme une fracture à part mais comme une cumulative, qui cristallise les difficultés déjà rencontrées par les habitants de ces quartiers.

De même, la pertinence de la politique de la ville se retrouve dans les dires du chargé d'études économiques d'Urba Lyon, à travers l'observatoire économique Opale (Observatoire partenarial économie, emploi, insertion). L'indice de fragilité numérique (IFN) proposé par Opale permet d'analyser rapidement les risques d'exposition à la fragilité numérique sur un territoire et de piloter les actions au plus près des besoins des territoires et des populations. Abordé par le chargé d'études économiques rencontré, Opale est mobilisé par la Métropole pour un travail sur le contrat de ville, et c'est en ce sens que l'indice est éclairant, pour poser un diagnostic sur la situation dans les QPV. Cet indicateur est également intéressant tant il met en avant une co-construction de l'IFN avec la Métropole de Lyon, en réalisant un travail à l'échelle infra-communale.

Ainsi, cet entretien a permis de saisir l'importance de la dynamique partenariale des acteurs de la politique de la ville et d'avoir un regard éclairé quant aux compétences élargies de la Métropole. Cependant, si nous avons eu à cœur d'appréhender cette collaboration acteurs – collectivité territoriale et de voir les imbrications de la politique de la ville et de la politique

³⁵ Entretien réalisé avec le délégué de la préfète du Rhône, le 16 janvier 2024.

métropolitaine, il faut reconnaître et différencier les acteurs de terrain pour affiner notre compréhension en matière de dispositifs d'accompagnement au numérique.

La singularité des opérateurs de terrain à la fois professionnels et usagers

Cette singularité des acteurs de terrain se trouve d'emblée dans la définition des études de la réception d'Anne Revillard, qui les définit comme « l'ensemble des processus par lesquels une politique publique est appropriée et co-construite par ses ressortissants, et par lesquels elle produit ses effets sur ceux-ci » (Revillard, 2018). Cette non-différenciation entre opérateurs de terrain et usagers montre bien que la réception de l'action publique par les opérateurs se joue sur deux tableaux : celui de leur professionnalisation particulière (animateurs à la MJC, travailleurs sociaux...) et celui de l'utilisateur, l'opérateur étant avant tout un usager qui va percevoir l'action publique d'une certaine manière. Les opérateurs vont donc recevoir une certaine image de l'action publique, pensée d'abord au prisme de leur métier mais également comme tout autre usager, dans un désir d'accéder aux droits sociaux pour soi, ses proches... Réduire les opérateurs de terrain à leur statut professionnel ne permet donc pas de comprendre en totalité la perception d'une politique appliquée sur un terrain défini.

Le risque d'homogénéiser l'ensemble des opérateurs de terrain

Cette non-distinction voulue par l'auteur rejoint une autre réalité. Tous les opérateurs de terrain ne sont pas identiques et il peut exister entre eux une compétition, voire certaines rivalités. Il faut noter par exemple la distance existante entre travailleurs sociaux et chefs de projets (Bonneaud, 2001). Si ces deux opérateurs travaillent de concert vers la réalisation d'objectifs identiques, ils ont un regard propre et différent vis-à-vis des dispositifs. En ce sens, les entretiens³⁶ que nous avons menés permettent d'établir une distinction fondamentale entre des opérateurs de terrain présents dans le temps long au sein des deux QPV étudiés (centre

³⁶ Notamment les entretiens réalisés avec le responsable Espace Commercial du groupe La Poste, secteur de Valmy et de La Duchère, le 6 février 2024 et avec un conseiller numérique au sein de la Métropole de Lyon, le 27 novembre 2023.

sociaux, associations...) et des structures bien plus récentes (La Poste avec les espaces France services...). Bien que leur sensibilisation au numérique soit récente du fait de la relative nouveauté du phénomène, les opérateurs de longue date ont un avantage sur les autres pour intégrer cette problématique de fracture numérique : ils disposent déjà de certains codes professionnels et d'une éthique qui facilite la compréhension de l'enjeu du numérique comme frein à l'accès aux droits. En revanche, les opérateurs récemment implantés représentés sur notre terrain d'étude, matérialisés par les espaces France services, sont implantés dans des structures variées. S'ils peuvent être localisés dans des associations, comme c'est le cas pour l'espace France services au sein de l'association Pimms médiation³⁷, la médiation numérique ne recouvre qu'une expertise de l'association parmi d'autres, comme « la médiation énergie, transport ». Ici, l'exemple du bureau de poste de La Duchère est éclairant pour comprendre la relative nouveauté du numérique. Par son statut juridique singulier, établissement public industriel (EPIC), La Poste abrite des conseillers numériques dans ses bureaux, qui au préalable ne disposent pas forcément d'une formation au numérique. Ils sont donc formés rapidement, selon les besoins : « (...) Ils suivront une formation certifiante de médiation numérique avant de débuter leur accompagnement début 2022. »³⁸. L'exemple du groupe La Poste permet donc de mettre en exergue une professionnalisation nouvelle et hâtive au numérique des conseillers numériques.

Un constat partagé par tous les opérateurs de terrain

Ce constat pose en creux la question du nombre d'opérateurs de terrain dont la mission première est le numérique. En fait, il semble n'exister que très peu d'opérateurs de terrain dont la mission première est l'accompagnement au numérique.

³⁷ Nous nous sommes renseignés sur leur site internet : pimmsmediationlyonmetropole.fr, consulté le 21 janvier 2023 et nous avons eu des retours sur cette association dans deux de nos entretiens, un avec un conseiller numérique de la Métropole de Lyon (27 novembre 2023) et un autre avec un chef de projet inclusion numérique (18 décembre 2023)

³⁸ *Inclusion numérique : La Poste va déployer 100 conseillers numériques dans 57 départements* / *economie.gouv.fr*. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://www.economie.gouv.fr/plan-de-relance/inclusion-numerique-la-poste-deployer-100-conseillers-numeriques>

En ce sens, si les QPV étudiés ont un « référent numérique », ce n'est pas le cas pour les autres et le changement de poste régulier implique un suivi discontinu auprès des usagers³⁹. Il y a donc une injonction pour les opérateurs de terrain à se saisir de l'outil numérique, quand bien même son appropriation ferait écho à des compétences éloignées de certains opérateurs. Surtout, deux choses sont imbriquées. Comprendre et appréhender le fonctionnement de l'outil numérique ne suffit pas, il faut encore savoir s'en servir. Finalement, l'appropriation du numérique par les opérateurs de terrain est complexe et rejoint une problématique qui lie professionnels et usagers : dans tous les cas, l'outil numérique pose un problème par son usage. Du côté de la population, c'est la question du bon usage du numérique pour accéder aux droits qui revient. Du côté des opérateurs, la question du numérique est portée par la volonté d'aider et d'autonomiser la population, pour un accès aux droits facilité et individuel. Ainsi, l'ensemble des opérateurs, qu'ils soient récemment implantés ou non, s'accordent à penser les complexités issues de la dématérialisation, notamment pour une population fragile et éloignée des services publics, comme c'est le cas dans les deux QPV étudiés.

Des opérateurs inscrits dans le temps long, insérés dans la politique de la ville

En se focalisant sur les opérateurs de terrain de longue date, c'est-à-dire sur les travailleurs sociaux tels que les animateurs, éducateurs, assistants sociaux et les salariés des centres sociaux, il est possible de distinguer certaines difficultés entre la politique pensée par le gouvernement et son application. Tout d'abord, il faut insister sur la difficulté de penser l'action publique en milieux ouverts. En effet, la plupart des personnes participantes aux dispositifs agissent dans le « milieu ouvert » (Hammouche, 2014). Cela signifie que c'est sur le terrain que les opérateurs effectuent une partie plus ou moins grande de leurs actions, c'est-à-dire directement dans les quartiers, par des missions de permanences notamment, auprès d'un public varié. Ainsi, la mise en œuvre de la politique se double d'une redéfinition des pratiques, que ce soit à propos des instruments mis à disposition pour réaliser l'action publique ou ses modalités d'intervention.

³⁹ Entretien réalisé avec la référente dédiée au numérique pour les quatre QPV du huitième arrondissement de Lyon, le 14 février 2024.

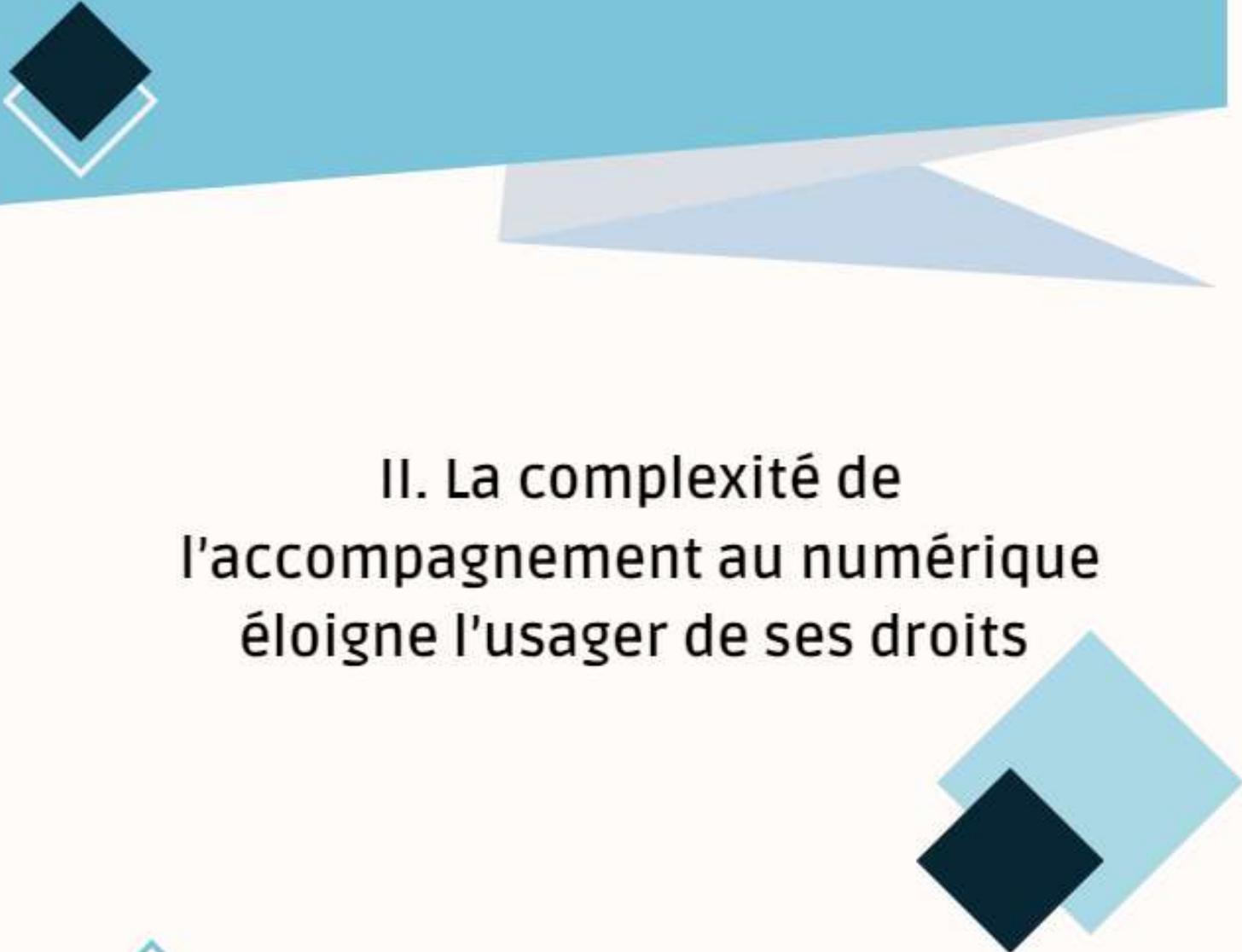
Par la suite, il faut comprendre la réception des opérateurs de terrain comme une réaction vis-à-vis d'une dynamique d'éloignement du terrain et d'institutionnalisation de la politique de la ville, qui contraint certains objectifs des opérateurs, comme celui de représenter fidèlement le terrain sur lequel ils interviennent (Behar, 1999). Il y aurait alors une tentation particulière : la politique de la ville passerait « d'une démarche expérimentale à une procédure administrative de gestion de financements et de dispositifs » (Giauque, 2010). Les opérateurs de terrain de longue date subiraient le même processus : majoritairement identifiés par les publics, depuis quelques années ils semblent se professionnaliser autour de dispositifs proposés par les pouvoirs publics et représentent de moins en moins le " terrain " sur lequel ils sont implantés, notamment les QPV. La professionnalisation est donc le fer de lance de la réception. Deux types de professionnalisation se côtoient alors. Une « à marche forcée » qui s'expliquerait par le manque de personnel sur la thématique numérique et qui doterait donc les opérateurs de terrain d'une « double casquette numérique ». Une autre appréhenderait la professionnalisation institutionnelle des opérateurs comme la conséquence de la NGP, qui acte la bureaucratisation de l'action publique (Pette, 2014).

Un phénomène de bureaucratisation de l'action publique

Paradoxalement, cette bureaucratisation de l'action publique laisserait finalement une marge de manœuvre et une créativité aux opérateurs de terrain, mais encore faut-il en explorer l'amplitude. Si la NGP voulait être un outil pour abattre la bureaucratie, elle la renouvelle d'une manière différente, en creusant profondément un fossé entre les doctrines managériales et le vécu des opérateurs de terrain, ce qui contribue non seulement à un regain de bureaucratisation mais également à brouiller les repères des acteurs (Giauque, 2010). Il faut donc voir que si le dispositif est pensé à l'origine comme un espace de médiation supposé autoriser un « assouplissement » et même certaines innovations (Hammouche, 2012), la créativité souhaitée reste limitée par un processus de bureaucratisation qui implique le respect de règles et de procédures strictes.

Ainsi, cette partie a permis de mettre en lumière la réception de l'action publique nationale tout d'abord par les collectivités territoriales. La Métropole de Lyon, par des compétences élargies et un statut particulier, déploie ses propres dispositifs numériques et s'inscrit dans un mode de gestion partenarial, collaborant avec des structures variées.

La Métropole ayant la charge de coordonner l'ensemble de ces actions et de mettre en place celles du gouvernement, la compréhension de l'imbrication entre politique de la ville et politique métropolitaine fut nécessaire pour révéler l'hétérogénéité des acteurs de terrain face à la réception de la politique nationale. Si certains opérateurs nouvellement attachés au territoire sont le fruit d'attentes étatiques, les opérateurs inscrits dans le temps long tendent à repenser les dispositifs, au prisme d'une éthique professionnelle solidaire et d'aide à la personne. Loin d'être perméable, cette distinction pose un défi à la politique de la ville : si elle est pertinente et obligatoire pour mener des actions ciblées sur les QPV étudiés, il serait intéressant de redéfinir ses modalités d'action, pour ne pas la réduire à une gestion administrative du territoire et affirmer son utilité et sa pertinence.



II. La complexité de l'accompagnement au numérique éloigne l'utilisateur de ses droits



— SCIENCES
— PO — LYON



L'accompagnement numérique et ses implications sur l'accès aux droits sont complexes. Nous allons examiner dans cette deuxième partie les divers dispositifs relatifs au numérique, en mettant l'accent sur ceux portés par des initiatives associatives. La collaboration et la cartographie interactive des acteurs de l'inclusion numérique, ainsi que des défis tels que le découpage géographique des quartiers prioritaires, seront également abordés. En outre, nous soulignerons l'impact du numérique sur l'accès aux droits sociaux, mettant en lumière la méconnaissance des droits, les inégalités d'accès et de maîtrise des outils numériques, ainsi que les difficultés croissantes rencontrées par les populations précaires. Enfin, nous examinerons les efforts d'autonomisation des usagers, tout en reconnaissant les défis de clientélisation et les difficultés d'engagement des jeunes dans ces dispositifs.

A. Des dispositifs intégrés dans un tissu urbain complexe

Depuis le début de notre étude, nous avons appris que l'État et la Métropole de Lyon ont mis en place diverses mesures afin de faire face aux problèmes engendrés par la fracture numérique. Dans le cadre de la stratégie « France Relance », l'État a mis en place un réseau de conseillers numériques France Services, avec une attention particulière portée aux QPV. La Métropole de Lyon a instauré un système appelé « Pass numérique » (qui implique l'octroi de chèques services permettant l'accès à une formation numérique, dans le cadre d'un accompagnement social), un coffre-fort numérique, ainsi que des moyens d'accès à des équipements numériques et un soutien à distance pour les personnes en situation de précarité. De plus, une collaboration et une cartographie interactive des acteurs métropolitains de l'inclusion numérique (appelée « Res'in ») sont en cours. Enfin, Emmaüs Connect fournit à bas prix un équipement numérique aux publics touchés par des difficultés d'accès matériels au numérique.

Des dispositifs informels et communautaires

Cependant, d'autres dispositifs antérieurs à ceux cités précédemment ont émergé, portés par des acteurs associatifs et/ou créés par la politique de la ville.

Ces accompagnements ont aussi à cœur de démocratiser l'accès aux démarches administratives accessibles en ligne, pour les usagers peu familiers de ces méthodes.

Par exemple, l'accompagnement numérique au Centre social La Sauvegarde a envisagé très tôt des stratégies consistant à aller vers les plus fragiles. L'accès aux droits est déjà très formalisé depuis longtemps nous a confié son président, grâce à la mobilisation des habitants du quartier. Les ateliers collectifs existent depuis une dizaine d'années, grâce à l'engagement des bénévoles. Mais nous avons remarqué que ce public, bien qu'essentiellement constitué des habitants de La Duchère, comportait également des habitants des villes voisines, par le bouche-à-oreille.

La logique est la même pour le Foyer Protestant. Le directeur de ce foyer nous a affirmé que ce lieu était ouvert à tous et que chacun pouvait venir, peu importe le lieu d'habitation.

« On reçoit tout le monde. Tout le monde peut venir, mais c'est essentiellement de La Duchère. Mais par exemple, sur la Cimade, on a tout le monde qui débarque parce que ce sont des questions de la Cimade. Je ne sais pas si vous connaissez mais c'est une association qui accompagne les personnes migrantes des sans-papier. Et là ça c'est beaucoup plus large, mais après sur le reste, ce sont beaucoup des gens du secteur. »⁴⁰

De son côté, l'agence d'urbanisme de l'aire métropolitaine lyonnaise porte un observatoire des inégalités économiques : l'Opale. Ce dispositif nous informe sur l'imbrication des acteurs de la gouvernance économique locale sur le thème de la fracture numérique comme l'indice de fragilité numérique. Pour la constitution de cet indicateur, le chargé d'études économique et la responsable de l'emploi et de l'insertion, pointent un manque de données. La responsable des statistiques de l'agence d'urbanisme met en évidence la temporalité de la récolte des données comme problématique, notamment dans le contexte de la géographie prioritaire, qui se situe sur cette temporalité longue. Cela signifie que toutes les données récoltées perdent leur valeur quand un quartier est défini comme nouveau quartier prioritaire. Un ensemble de données est alors à recomposer.

⁴⁰ Entretien avec le directeur du Foyer Protestant de La Duchère, le 7 février 2024.

À travers ces simples exemples, il nous paraît important de souligner le découpage géographique des quartiers prioritaires que nous avons à étudier. Nous savons qu'ils sont découpés selon le critère du revenu de la zone étudiée, comparé aux revenus de l'agglomération puis au revenu moyen sur le territoire.

De ce fait, la politique de la ville pousse à ce que les actions soient particulièrement adressées à ces quartiers prioritaires. Il est donc possible de voir ce découpage comme une réponse précise et singulière au regard des moyens d'action étatiques. D'après le chef de projet en charge de l'inclusion numérique à la Métropole de Lyon, un outil a été élaboré pour cibler encore davantage les endroits les plus susceptibles d'y avoir davantage de personnes en fragilité numérique. Cet outil est Mednum ; il permet cette cartographie des fragilités numériques, afin d'accroître l'efficacité des services de l'Etat dans les quartiers prioritaires et cibler les zones dont il faut s'occuper en premier lieu.

Le chef de projet ajoute que la Métropole a besoin de travailler avec l'agence de l'urbanisme pour qualifier les besoins en question, dans les zones à cibler en priorité. Il nous explique que des besoins se situent dans l'ouest lyonnais, qui ne comporte pas forcément des quartiers prioritaires. De plus, le service adressé n'est pas le même selon le secteur géographique ni selon le type de bénéficiaires. Par exemple, dans le cas de la fragilité numérique, quand la Métropole de Lyon s'empare du sujet, elle va le faire en réseau, c'est-à-dire qu'elle va faire appel à la Caf, la CARSAT (caisses d'assurance retraite et de la santé au travail), Pôle emploi, la Ville... Pour gérer cette situation, le travailleur social doit ainsi naviguer de structure en structure, selon les demandes adressées par les personnes. La Métropole, du fait de ce découpage géographique, se retrouve dans un rôle de coordinateur pour s'assurer d'un minimum de cohérence sur le territoire politique de la ville. Sans cette coordination, il y a un risque que ces structures, se superposant, s'adressent aux mêmes personnes. C'est ainsi que dans le pôle inclusion numérique de la Métropole, et c'est précisément ce qui nous intéresse, il fallut quatre personnes pour assurer cette coordination.

De l'habitant à l'usager

De cette question sur le « tissu urbain complexe », découle également une interrogation de notre part sur l'usage du terme « usager » qui désigne parfois les bénéficiaires des dispositifs soulignés plus tôt. D'une part, lorsque l'on interroge les dispositifs, ceux-ci évoquent dans leurs statuts le terme d'« habitant » pour désigner les publics récepteurs de leurs services. D'autre part, certains acteurs préfèrent utiliser le terme d'« usager » pour parler des publics qui réceptionnent les politiques et dispositifs. Ces « usagers » sont parfois des habitants des quartiers prioritaires, parfois non. Interroger la différence entre les deux notions est importante car elle implique une différence de statut. Dans toute politique publique, il est d'usage de mettre un terme précis sur la population qui bénéficie du dispositif envisagé. Identifier et désigner les publics est une tâche élémentaire qui, cela ne vous aura pas échappé, permet de catégoriser les citoyens entre eux.

De plus, comme nous l'avons souligné au début de cette étude, les deux terrains dans lesquels s'ancrait notre étude sont eux-mêmes extrêmement différents : les besoins ne sont pas les mêmes, les modes d'habiter non plus et les dispositifs sont divers. Il est donc faux de penser, comme nous l'avions dans un premier temps imaginé, que la géographie prioritaire pourrait constituer un cadre uniforme, permettant à des dispositifs similaires de s'appliquer partout de la même manière. De fait, il est une dimension humaine première, et le rôle des travailleurs sociaux s'ancore comme facteur essentiel de la réussite ou non de la réduction de la fracture numérique des populations les plus précarisées.

Application des dispositifs : le rôle des acteurs sociaux

Quand on se remémore la liste des dispositifs institutionnels et associatifs, on se rend compte que l'usager se retrouve finalement face à une pléthore de dispositifs différents, constat d'autant plus intéressant que pour certains acteurs, dont un conseiller numérique à la Maison de la Métropole, la tâche devient « extensive ». Elle est extensive dans le sens où ses prérogatives premières sont utilisées, mais d'autres sont également exploitées alors qu'elles n'étaient pas prévues au départ.

Par exemple, pour le conseiller numérique que nous avons rencontré, le dispositif d'accompagnement numérique dont il est acteur a permis de redonner aux individus la possibilité de rencontrer quelqu'un pour lui dire « *je n'ai rien compris* » aux démarches en ligne. Mais de fait, ces personnes ne sachant pas comment coopérer avec ces obligations du numérique, le conseiller numérique se retrouve dans la position de devoir faire les démarches entières, à la place des personnes. À partir du moment où la dépendance au numérique est induite par la dématérialisation, il se voit dans l'obligation de participer activement aux démarches administratives du public auquel il s'adresse, non seulement pour l'aider mais également pour l'accompagner de A à Z. Ce faisant, d'après nos observations, un détournement du rôle de conseiller numérique s'opère au profit de celui d' « assistant » ou d'« accompagnateur », ce qui n'est pas exactement la même chose. On constate aussi un détournement des causes premières des dispositifs, c'est-à-dire que les populations au contact de ces acteurs se servent des dispositifs comme d'une aide directe et non comme d'un moyen.

En d'autres termes, et c'est ce qui ressort en particulier de l'entretien mené avec deux travailleuses sociales du centre social du Plateau à La Duchère, les travailleurs sociaux, conseillers numériques et acteurs des dispositifs de réduction de la fracture numérique agissent avant tout en tant qu'interfaces, récepteurs des demandes des habitants des quartiers prioritaires ou plus largement des populations précarisées. C'est un rôle essentiel, clef pour le bon fonctionnement des dispositifs, mais surtout pour les individus eux-mêmes. Des relations de confiance s'établissent, nécessaires pour que les populations les plus précarisées réussissent leurs démarches administratives, et ces relations sont mises à mal par la dématérialisation croissante.

B. L'inégal accès aux droits conditionné par le numérique

On remarque que désormais, l'accès aux différents droits sociaux est conditionné à l'accès au numérique : aux sites internet, aux portails ou espaces numériques. Malgré une volonté publique de simplification des démarches administratives par le numérique, on peut observer une sorte de cristallisation des difficultés, ceci pouvant même aller jusqu'au renoncement de certains droits, comme l'explique l'autrice Geneviève Koubi.

La méconnaissance des droits sociaux

D'une part, la méconnaissance des droits dont les usagers sont bénéficiaires reste encore aujourd'hui problématique. Si l'on regarde les chiffres du baromètre de la direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (Drees), une baisse tendancielle est notable en 2020 par rapport à 2016 sur la connaissance des principales prestations sociales⁴¹. Ce phénomène de non-recours, en d'autres termes les personnes qui ne bénéficient pas des droits et/ou aides sociales auxquels elles pourraient prétendre, dépasserait les 30% sur toute la population française⁴². Le rapport nous donne plusieurs exemples frappants, comme celui du non-recours de la demande du minimum vieillesse qui concernerait une personne sur deux.



Graphique 1 : Le non-recours aux prestations sociales en France et en Europe | solidarites.gouv.fr | Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités. (2 décembre 2022).

<https://solidarites.gouv.fr/le-non-recours-aux-prestations-sociales-en-france-et-en-europe>

Comme on le constate sur ce graphique, des centaines de milliers de personnes pourraient bénéficier des droits sociaux, tels que le revenu de solidarité active et l'assurance chômage, mais ne les réclament pas. Selon ce même baromètre, le manque d'information et la complexité des démarches sont le plus souvent mis en cause par les interrogés comme causes du non-recours (39% et 23%). Sur ce point, différents entretiens avec des acteurs concernés arrivent aussi à ce constat d'un manque d'information, ou d'informations incomplètes.

⁴¹ Prestations sociales : Pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information | Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques. (s. d.). Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/etudes-et-resultats/prestations-sociales-pour-quatre-personnes>

⁴² Ibid.

« Sur la méconnaissance des droits, il y a peu de communication sur les dispositifs d'aide, une importance du non-recours et la lenteur et complexité des démarches administratives découragent. (...) Les principaux défis auxquels les individus sont confrontés dans ces quartiers incluent la méconnaissance des droits en matière de santé, les difficultés d'accès aux soins et aux démarches administratives, ainsi que l'isolement social. »⁴³

En effet, la méconnaissance des droits sociaux semble accroître de manière significative la précarité autant sociale qu'économique. Si l'on se penche sur les données de la ville de Lyon, l'organisme ODENORE (Observatoire des non-recours aux droits et aux services) révèle en 2022 que, sur toutes les personnes interrogées, une sur cinq est en situation de non-recours.

Inégalité d'accès, d'usage et de capacité

Au-delà d'une méconnaissance des droits sociaux, leur accès semblerait être contraint par le numérique. À ce propos, Van Dijk identifiait un triptyque d'inégalités : inégalité d'accès au numérique, inégalité d'usage et inégalité dans la capacité d'effectuer des démarches numériques. François Melou a justement repris ce modèle dans son article pour mettre en lumière « l'e-exclusion »⁴⁴ des personnes sans-abris. Son enquête de terrain révèle ainsi que les difficultés rencontrées par les personnes accueillies dans la structure d'accueil étudiée sont renforcées par le numérique et voient même leurs inégalités sociales s'accroître. L'article illustre surtout la fracture numérique par le manque d'accès à internet et par un matériel électronique obsolète. Nous pouvons mettre en lien les informations de cette enquête avec un autre triptyque, celui d'Emmaüs Connect : équiper, connecter et accompagner. Comme nous l'a indiqué le Directeur Régional Auvergne-Rhône-Alpes d'Emmaüs Connect, leur dispositif phare est celui du prêt et de la vente de matériel (téléphone, ordinateur) ainsi que la téléphonie avec un partenariat pour une offre solidaire avec SFR⁴⁵.

⁴³ Entretien réalisé avec une médiatrice santé travaillant à l'ALS (Association de lutte contre sida), le 18 janvier 2024.

⁴⁴ Terme utilisé par l'auteur pour désigner "l'illectronisme".

⁴⁵ Entretien avec le Responsable d'Emmaüs Connect de la région AURA, le 13 décembre 2024.

En revanche, on retient de notre expérience sur le terrain que la problématique de matériel n'est plus celle prédominante, mais serait plutôt celle de la maîtrise, le second pan du triptyque de Van Dijk.

« Il s'agit moins aujourd'hui d'un enjeu d'équipement en matériel informatique, mais plutôt d'un enjeu de maîtrise de ces outils. »⁴⁶

« Les habitants des QPV auraient selon les acteurs une capacité numérique suffisante au niveau de la dotation matérielle (smartphones, accès à un ordinateur...). »⁴⁷

En effet, les contenus et interfaces numériques peuvent être complexes. Bien que les individus aient le matériel requis, 15% de la population française en 2021, d'après l'Insee (Institut national de la statistique et des études économiques), serait concerné par l'illectronisme, à savoir la difficulté à utiliser les outils numériques, informatiques en raison d'un manque de connaissances sur leur fonctionnement. Sur ce point, l'ODENORE⁴⁸, dans son rapport de 2022 pour la ville de Lyon, rapporte que près de 27% des répondants ont déjà renoncé à une aide ou abandonné une démarche parce qu'il fallait passer par le numérique ; cela concerne notamment les personnes déjà en situation de précarité. Cette complexité numérique, d'après Geneviève Koubi, porte un risque de découragement, voire de peur, des individus face aux démarches administratives d'accès aux droits sociaux. Cette dématérialisation des services publics fait partie des inquiétudes des Français où quatre personnes sur dix se disent « très » ou « assez » inquiètes face à cette éventualité (Alberola, Croutte, Hoiban, 2017). Ces propos font bien évidemment écho à ceux tenus par les acteurs de terrain rencontrés.

⁴⁶ Entretien avec le Directeur du Centre Social Duchère La Sauvegarde, le 19 janvier 2024.

⁴⁷ Entretien avec le chargé d'études économiques à l'Observatoire Économique OPALE, le 15 janvier 2024.

⁴⁸ *Baromètre du non-recours à Lyon | ODENORE - Université Grenoble Alpes*. (s. d.), p33. Consulté le 22 avril 2024, à l'adresse <https://odenore.msh-alpes.fr/ressources/barometre-non-recours-lyon>

« Un des gros problèmes du numérique c'est que les gens ne veulent pas y aller. Ils ont peur. Il y a plein de gens que je reçois en rdv, on fait la démarche et je leur propose d'installer l'application pour avoir un suivi mais ils y sont réticents. Ils ont peur, car ils ne connaissent pas et ne se sentent pas capable. »⁴⁹

De plus, les chercheuses Nadia Okbani, Laure Camaji, Claire Magord expliquent que : « La capacité d'utilisation des plateformes en ligne (...) suppose aussi de maîtriser la langue, l'écrit, les prestations sociales, les procédures administratives, mais encore de disposer de compétences numériques suffisantes pour être autonome dans l'utilisation de plateformes administratives, d'une boîte mail, du scan de document, du transfert et du suivi de dossier. » (Okbani, Camaji, Magord, 2022). C'est bien ici la définition de l'illectronisme, qui suppose que la personne ne dispose pas de compétence numérique de base pour accéder aux ressources dont elle a besoin pour faire ses démarches.

Encore une fois, si l'on regarde les chiffres, cette fois-ci du CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) et de son baromètre numérique, il en ressort que 37% des personnes interrogées estiment qu'internet complexifie les relations des Français avec l'administration publique.



Infographie 1 : Favoriser l'inclusion numérique dans les QPV de l'Eurométropole de Metz | www.aguram.org / AGURAM Agence d'urbanisme d'agglomération de Moselle. (Avril 2022).
https://www.aguram.org/wpcontent/uploads/2022/04/etude_inclusion_numerique_WEB.pdf

⁴⁹ Entretien avec un conseiller numérique des Maisons de la Métropole des septième et huitième arrondissement, le 27 novembre 2023.

En outre, selon cette infographie tirée des données du CREDOC, le lieu idéal d'accompagnement pour ces démarches serait un établissement de proximité, rassemblant plusieurs services publics. Il en va de même pour les Lyonnais où l'ODENORE recueille la parole de répondants qui expriment notamment que l'accueil physique permet de lever des doutes et d'éviter des erreurs⁵⁰. Dans ce sens, il ressort des différents entretiens que nous avons conduits que le contact humain serait une des demandes des usagers en difficulté.

« Refaire du contact humain tout simplement. Peut-être aussi moins compter sur le tissu associatif et social et leur donner les moyens d'apprendre à leurs usagers. Les gens ne savent pas comment faire avec ces nouvelles obligations de passer par le numérique. »⁵¹

Une cristallisation des difficultés

Que ce soit une méconnaissance des droits, ou une inégalité d'accès ou de maîtrise des outils numériques, tout cela s'inscrit dans un environnement souvent déjà précaire des usagers concernés. En effet, on remarque que les personnes en difficulté face au numérique pour leurs démarches d'accès aux droits sont des personnes qui sont déjà exposées à des situations de précarité. Le directeur régional d'Emmaüs Connect nous affirmait alors, lors d'un entretien, que 30% des bénéficiaires des aides de l'association étaient sans compte bancaire, que la moitié était en hébergement d'urgence ou domiciliée chez autrui. L'isolement social est souvent mis en avant par les associations de terrain.

« Nous sommes dans un contexte où la numérisation des services tend à isoler les individus. Le foyer s'efforce donc de maintenir un espace de rencontre et d'échange où chacun se sent accueilli et écouté. »⁵²

⁵⁰ ODENORE, 2022, p. 56.

⁵¹ Entretien avec un conseiller numérique des Maisons de la Métropole des septième et huitième arrondissement, le 27 novembre 2023.

⁵² Entretien avec le directeur du Foyer Protestant à La Duchère, le 7 février 2024.

Les personnes fragiles, comme des demandeurs d’asile ou des familles monoparentales, font face à cet isolement, qu’il soit familial, géographique ou économique, ce qui ne favorise pas leur accès aux droits sociaux. D’après les données d’ODENORE, plus de 58% des familles monoparentales ont rencontré des difficultés pour accéder à leurs droits ou aides ; le chiffre monte à plus de 62% pour les personnes étrangères⁵³.

« La maîtrise faible ou la non-maîtrise du français multiplie les problèmes du numérique car les habitants se heurtent à une double difficulté qui est insurmontable sans aide. Cela entraîne une dévalorisation et une perte de confiance en soi. »⁵⁴

De plus, à la lecture de l’enquête produite par le Défenseur des Droits en 2017⁵⁵, il est mentionné que certains publics plus défavorisés sont particulièrement pénalisés par la dématérialisation des services publics, et que, de manière générale, les difficultés d’accès aux droits alimentent le non-recours aux droits. Il y aurait alors un cercle vicieux qui s’opérerait, avec, comme l’explique Geneviève Koubi, l’idée selon laquelle plus un individu accumule des sources de déséquilibre ou de difficultés, moins l’accès aux droits sociaux est aisé. Au-delà de ces difficultés d’accès à ces droits, il y a aussi la problématique de clientélisation des usagers face aux dispositifs proposés, qui va à l’encontre d’une volonté d’autonomisation, et de la difficulté de toucher un public large.

⁵³ ODENORE, 2022, p. 23.

⁵⁴ Entretien avec le Chargé d’études économiques à l’Observatoire Économique OPALE, le 15 janvier 2024.

⁵⁵ *Enquête sur l’accès aux droits - volume 2 - Relations des usagères et usagers de services publics : Le risque du non-recours.* (s. d.). Défenseur des Droits. Consulté le 22 avril 2024, à l’adresse

<https://www.defenseurdesdroits.fr/enquete-sur-lacces-aux-droits-volume-2-relations-des-usageres-et-usagers-des-services-publics-le>

C. De l'autonomisation à la clientélisation : un accompagnement au numérique amendé par les réalités du terrain

L'autonomisation correspond à l'idée selon laquelle l'individu est placé au centre dans la résolution de ses difficultés (Alberola, Dubéchet, 2012). L'objectif ici est d'accompagner la personne pour qu'elle puisse ensuite résoudre par elle-même sa difficulté. C'est une manière aussi de faire prendre confiance à l'individu.

La volonté d'autonomisation dans l'accompagnement social

Les acteurs rencontrés proposent des ateliers d'initiation au numérique, des cours collectifs dédiés à certains logiciels ainsi que des permanences numériques. Par exemple, il existe au Centre Social de la Sauvegarde sur la Duchère deux ateliers numériques de deux heures par semaine qui sont accessibles aux usagers, qui va de la prise en main de l'outil informatique, à l'apprentissage des gestes de base. En plus de ces ateliers, un créneau horaire est proposé avec des rendez-vous en individuel pour les personnes rencontrant des difficultés ciblées, dont les démarches administratives : Caf, Ameli, retraites, papiers d'identité... Le conseiller numérique de ce centre social explique que le but de ces rendez-vous est de "débloquer" les personnes qui le sollicitent, leur montrer comment faire, mais toujours dans une perspective d'autonomisation⁵⁶. L'association Emmaüs Connect, qui propose également ce type de prestations, insistait aussi sur l'idée d'autonomiser, d'accompagner et non d'assister les usagers⁵⁷.

Vers une clientélisation des usagers ?

Bien que le but soit d'autonomiser les usagers, certains des acteurs de terrain ont confié leur observation d'une clientélisation des usagers.

⁵⁶ Entretien avec le directeur et un conseiller numérique du Centre Social Duchère La Sauvegarde, le 19 janvier 2024.

⁵⁷ Entretien avec le responsable d'Emmaüs Connect de la région AURA, le 13 décembre 2024.

En raison notamment du temps contraint de leurs interventions – une demi-heure par rendez-vous – et d’un manque de formation en ce sens, l’autonomisation des usagers des centres sociaux n’est absolument pas une priorité, ce qui entraîne une clientélisation. En d’autres termes, pour chaque courrier ou démarche, les usagers du centre social reviennent demander assistance.

« Ils préfèrent ne pas faire, plutôt que de se tromper ou de faire mal. Quand on le fait, ils savent qu’ils n’ont plus qu’à envoyer le courrier. Parfois on leur envoie même le courrier »⁵⁸.

« Parmi les moins jeunes, j’ai des habitués ! »⁵⁹

Derrière la non-autonomisation des usagers se cache aussi le problème du référent mouvant. Le fort turn-over des travailleurs sociaux ne permet pas un suivi réel des usagers dans le temps et la conditionnalité des dispositifs à une géographie prioritaire mouvante non plus. Si nous avons choisi de ne pas utiliser le terme de “cumul des difficultés” trop réducteur, il nous faut néanmoins insister sur la dimension humaine, sur le facteur d’échange qui est le cœur du travail social, en particulier auprès de populations allophones, peu sensibilisées à l’usage du numérique ainsi qu’à leurs droits sociaux. Cela rejoint, en effet, ce que nous disions plus tôt : il y a une réelle demande des usagers de maintenir un accueil physique pour les démarches administratives d’accès aux droits.

« Il faut redonner aux gens la possibilité de rencontrer quelqu’un pour lui dire ‘je n’ai rien compris’. À la Caf ou à la Préfecture, il faut avoir pris rendez-vous sinon vous ne pouvez pas entrer ! Mais ces gens arrivent finalement chez moi puisqu’ils ne savent pas remplir le papier seuls forcément... Et puis finalement on fait la démarche ensemble. Refaire du contact humain tout simplement. Peut-être aussi moins compter sur le tissu associatif et social et leur donner les moyens d’apprendre à leurs usagers. »⁶⁰

⁵⁸ Entretien réalisé avec la directrice du Centre Social Plateau de La Duchère, le 1er février 2024.

⁵⁹ Entretien avec un conseiller numérique des Maisons de la Métropole des septième et huitième arrondissement, le 27 novembre 2023.

⁶⁰ Entretien avec un conseiller numérique des Maisons de la Métropole des septième et huitième arrondissement, le 27 novembre 2023.

Les jeunes particulièrement touchés mais absents des structures

Au-delà de cela, il y a aussi la question des personnes qui pourraient bénéficier des dispositifs mais qui ne se présentent pas dans les structures.

« C'est un gros travail qu'on doit faire un peu. C'est aller toucher les personnes qui sont seules, et qui ne sortent pas ; ça il y en a beaucoup, et je pense que le covid n'a pas aidé, la dématérialisation non plus. »⁶¹

Ce qui ressort de nos entretiens avec les divers travailleurs sociaux, c'est que les personnes qui fréquentent le plus les structures sont souvent des habitués de tous les âges, ou des personnes âgées. Au centre social de la Sauvegarde à la Duchère, le conseiller numérique expliquait alors que les participants aux différents ateliers avaient pratiquement tous plus de soixante ans. Quant à la médiatrice santé de l'ALS, elle nous disait que la moitié des personnes participant aux permanences avaient plus de 50 ans.

« Je dois avoir 50% des personnes qui ont plus de 50 ans, et le reste après ça se répartit. On a un petit peu moins de jeunes, mais je dois avoir cette année 10% de moins de 25 ans. »⁶²

Il semblerait qu'une certaine partie de la population serait en situation de non-recours et ne se présenterait tout de même pas au sein des structures d'aides. Il s'agit surtout des jeunes qui seraient un public fragile. Cela est notamment lié à un manque d'information concernant l'accès aux droits sociaux ou aux organisations d'aide. Le directeur du centre social la Sauvegarde de la Duchère insistait sur le fait d'aller vers les habitants du quartier, notamment les jeunes, pour les motiver à apprendre. Il expliquait alors que les jeunes ont un rapport au numérique plus tourné vers le divertissement. Ceci nous a été confirmé par la médiatrice santé de l'ALS.

⁶¹ Entretien avec le directeur du Foyer Protestant de La Duchère, le 7 février 2024.

⁶² Entretien réalisé avec une médiatrice santé travaillant à l'ALS (Association de lutte contre sida), le 18 janvier 2024.

« Il ne suffit pas d'être jeune pour être à l'aise avec le numérique. On peut être à l'aise avec le téléphone, mais pas avec le numérique, c'est plus large que ça. Et moi je reçois des jeunes qui voilà, qui ne savent pas se servir de leur compte Améli parce que ce n'est pas leur pratique quotidienne et qu'il n'y a pas eu d'apprentissage là-dessus. »⁶³

D'ailleurs, sur la question « Avez-vous également un public jeune ? » le conseiller numérique de la Métropole disait : « Oui, parfois, certains sont nés après 2000, même après 2005. Eux vont venir pour faire une démarche, ou se procurer un papier. Je ne les vois qu'une fois en général. »⁶⁴.

Sur les jeunes étudiants par exemple, ODENORE indique que sur ceux interrogés, 39% seraient en situation de non-recours avéré pour les aides légales, et 94% seraient en situation d'éligibilité et de faible recours pour les aides facultatives⁶⁵. En revanche, dans son rapport, ODENORE éprouve la même difficulté d'accéder aux populations jeunes et explique que l'échantillon sur-représente les personnes âgées et sous-représente les jeunes.

Ainsi, cette partie a permis de mettre en lumière la complexité croissante des dispositifs d'accompagnement numérique, qui, malgré leurs intentions louables, semblent éloigner les usagers de leurs droits plutôt que de les rapprocher. Cette conclusion découle de plusieurs constats. Premièrement, les dispositifs, qu'ils soient institutionnels ou associatifs, sont nombreux et diversifiés, ce qui peut être déroutant pour les usagers. Les travailleurs sociaux et les conseillers numériques se retrouvent souvent à jouer un rôle d'assistant ou d'accompagnateur, plutôt que de simplement conseiller, ce qui dévie de l'objectif initial des dispositifs. Deuxièmement, l'accès aux droits sociaux est de plus en plus conditionné par l'accès au numérique, ce qui crée une inégalité flagrante. La méconnaissance des droits, l'inégalité d'accès, d'usage et de capacité face aux outils numériques, ainsi que la cristallisation des difficultés pour les personnes déjà en situation précaire sont autant de facteurs qui alimentent cette inégalité. Troisièmement, malgré une volonté affichée d'autonomiser les usagers dans leurs démarches, selon les opérateurs interrogés un phénomène de clientélisation semble s'opérer.

⁶³ Entretien réalisé avec une médiatrice santé travaillant à l'ALS (Association de lutte contre sida), le 18 janvier 2024.

⁶⁴ Entretien avec le conseiller numérique au sein de la Métropole de Lyon, le 27 novembre 2023.

⁶⁵ ODENORE, 2022, p. 28.

Alors que les usagers reviennent systématiquement voir les opérateurs pour demander de l'aide concernant de nouvelles démarches, les défis et difficultés d'autonomisation des usagers au numérique sont posés. De plus, il existe une population invisible, notamment les jeunes, qui ne fréquentent pas ces structures d'aide, ce qui montre et complexifie l'accès aux droits.



III. Quelle place institutionnalisée pour le numérique ?



— SCIENCES
— PO — LYON



Au cœur des enjeux sociaux et administratifs, le numérique interpelle sur sa juste prise en compte dans les politiques locales. La coordination entre les acteurs et le suivi des usagers dans leurs démarches en ligne deviennent des impératifs pour garantir une inclusion effective. Parallèlement, le portage politique se révèle essentiel pour rétablir le lien humain face à une dématérialisation parfois source d'exclusion. Cette troisième partie explorera ainsi les défis et les opportunités liés à la présence du numérique dans les deux quartiers prioritaires étudiés, mettant en lumière la nécessité d'une approche holistique pour assurer une transition numérique juste et équitable.

A. Le numérique, transversalité et enjeux

Si la première réunion citoyenne à laquelle deux des membres du groupe ont pu assister en novembre 2024 a participé d'une erreur de jugement concernant la place du numérique au sein du contrat de ville – ce dernier ayant été très peu abordé car simplement pas à l'ordre du jour – force est de constater que la compréhension de la place du numérique, qu'elle soit au prisme ou non de la géographie prioritaire, a constitué un fort élément de débat au sein du groupe de travail.

Nous avons réalisé treize entretiens, nous nous sommes attachés à comprendre les logiques d'accès aux droits au sein des quartiers prioritaires, avons cherché à obtenir une vision précise des besoins des habitants, au travers d'échanges, souvent riches, avec des opérateurs de terrain. Pourtant, lorsqu'est arrivé le moment de restituer notre compréhension du sujet, il nous a été très difficile de tomber d'accord sur la nature que devait revêtir notre travail. Serait-il crédible, alors même que nous n'avons pas pu, ou pas pris le temps, de rencontrer des habitants et n'avons obtenu de résultats les concernant que par le biais d'autres acteurs, opérateurs de terrain ou représentants, à diverses échelles, des politiques locales ou étatiques ? Quelle place accorder au numérique, alors même que, par le biais d'une expérience faussée lors d'une réunion publique, nous avons conclu à l'absence de prise en compte, dans le contrat de ville, du numérique comme véritable objet, chevillé à l'accès aux droits ? Nous n'étions pas vraiment sûrs de pouvoir même répondre à ce questionnement, et surtout nous n'étions pas d'accord. Ce débat d'idées, toujours motivé, d'un côté comme de l'autre, par la volonté d'assurer à notre travail une crédibilité, auprès de notre encadrante et de nos partenaires, nous a poussé à nous éloigner du terrain, et demeurer sur les hauteurs confortables de la théorie. Nous avons tendu, petit à petit, afin de résoudre le débat qui nous animait, à l'universalisme, à gommer les aspérités d'un travail de groupe, pour en faire un rapport solide et sérieux.

La dernière restitution orale, réalisée devant nos partenaires, encadrante et membres de la Public Factory et les riches échanges ayant suivi nous ont confrontés à ce que nous avons fini par perdre de vue : notre travail ne devait pas se constituer comme un rapport sur les différentes politiques publiques mises en œuvre – quelles politiques par ailleurs ? Y en avait-il seulement ? Les avons-nous élargies pour en faire un sujet en soi ? – mais bien refléter le travail de terrain, les rencontres avec les acteurs et les besoins des habitants, qui avaient nourri notre réflexion dans un premier temps !

De ce fait, nous avons repris notre débat initial, entre universalisme (et l'élargissement du numérique hors de la géographie prioritaire, à l'échelle de l'arrondissement, afin de mobiliser davantage de moyens et de redonner de la puissance à des postes de référents numériques souvent difficiles ou délaissés que nous proposons en première instance) et valorisation de l'échelle locale, de la parole des acteurs du numérique et de l'accès aux droits et par elle, celle des habitants. Nous avons réalisé, après des échanges nourris avec les partenaires lors de notre restitution, que l'universalité premièrement formulée ne pouvait s'appliquer aux quartiers prioritaires de la ville de Lyon et que penser l'extrapolation du sujet numérique et dématérialisation hors du cadre du contrat de ville reviendrait d'une part à nier la réalité de « cumul des difficultés » – que nous avons premièrement refusé d'utiliser par crainte de reproduire un discours paternaliste – des habitants et habitantes des quartiers prioritaires, et d'autre part, reviendrait à ne pas comprendre la dimension transversale à la fois de la politique de la ville et des enjeux du numérique. Nous ne pouvions pas, dans une perspective universaliste, prendre en considération combien le numérique s'inscrit dans des manières d'habiter et dans la géographicit  – dimension existentielle de ce qui relie l'homme et son habitat. En d'autres termes, séparer la prise en charge du numérique et de l'accès aux droits et la compréhension de la mise en place de la politique de la ville nous éloignait de la réalité et du terrain.

De fait, le numérique est transversal en ce qu'il s'inscrit dans tous les aspects de la vie des habitants des quartiers prioritaires : communiquer, avoir un compte bancaire, faire ses démarches en ligne (chômage, déclaration d'impôts, perception des aides sociales...). Cette transversalité explique en partie pourquoi le numérique est de ce fait diffus au sein du contrat de ville, transversal, ligaturé à d'autres thématiques de cohésion sociale ou d'accès aux droits. Il semble ainsi difficile de faire du numérique un seul objet et enjeu, tant il est réticulaire et touche à tous les aspects des besoins sociaux.

Cependant, certains points de vigilance sont à garder en mémoire. Le premier, que nous n'avions pas réellement souhaité mettre en évidence, par peur que nos conclusions soient taxées d'évidences, est la prise en compte des difficiles conditions de travail des travailleurs sociaux. L'entretien que nous avons mené au centre social du Plateau⁶⁶ nous a permis d'échanger avec deux travailleuses sociales, sur le devenir de leur métier, leurs conditions de travail et leurs souhaits. Si le numérique ne constituait absolument pas le cœur de leur travail – un seul atelier numérique était dispensé par une bénévole en arrêt de travail, auprès de huit personnes disposant d'un niveau de français A2, suffisant pour que les ateliers soient le plus fluides possibles, très peu représentatif donc du public entier du centre social du Plateau –, il ressort de nos échanges un élément majeur : derrière la non-autonomisation des usagers se cache aussi le problème du référent mouvant. Le fort turn-over des travailleurs sociaux ne permet pas un suivi réel des usagers dans le temps et la conditionnalité des dispositifs à une géographie prioritaire mouvante non plus. Il nous faut également nécessairement insister sur la dimension humaine, sur le facteur « échange » qui est le cœur du travail social, en particulier auprès de populations allophones, peu sensibilisées à l'usage du numérique ainsi qu'à leurs droits sociaux. Les multiples dispositifs n'auraient donc, selon les entretenués, de sens que s'ils permettent un suivi à moyen-terme au moins des usagers, et leur autonomisation. Or le fort turn-over des référents et référentes numériques ne permettent pas un suivi optimal des populations. La dématérialisation persistant et tendant à s'élargir, le numérique devient de plus en plus important et avec lui le rôle des acteurs sociaux et des référents en la matière, garants de l'échange humain, essentiel au sein des quartiers politiques de la ville.

Cet échange, marquant, nous a également introduit un second point de vigilance, celui de la bonne coopération entre acteurs.

B. La coopération entre acteurs et le suivi des usagers

En réalité, réfléchir à la place du numérique, c'est-à-dire à toute sa prise en charge par les politiques locales et étatiques, mais surtout aux enjeux que soulèvent les acteurs qui le portent au quotidien, nécessite d'en faire à un moment une priorité.

⁶⁶ Entretien réalisé avec deux travailleuses sociales du centre social du Plateau, le 2 février 2024

Dans ce cadre, il serait intéressant d'envisager l'inclusion des opérateurs techniques et de leurs demandes, dans une logique « bottom up », c'est-à-dire partir des politiques de proximité, des retours des acteurs de terrain, puis de garantir un portage politique à grande échelle. Il serait alors intéressant d'inclure ces acteurs divers, ostensiblement concernés, puisque le numérique est à la fois véhicule d'avancées, de progrès mais aussi porteur de la cristallisation des tensions sociales autour de l'accès aux droits, dans les QPV notamment.

Par exemple, en inventoriant les dispositifs et structures opérant sur le territoire du quartier prioritaire de La Duchère, leur nombre et leur diversité, et en menant des entretiens auprès des acteurs concernés, que nous avons choisi de ne pas orienter en ce sens (cependant tous étaient dirigés vers les expériences des acteurs, sur le terrain ou au sein de la sphère institutionnelle, ainsi que sur leurs besoins), nous avons constaté que l'une des demandes récurrentes des acteurs est d'assurer une meilleure coordination entre structures.

Ainsi :

« Si on ne se coordonne pas, le risque c'est que tout le monde adresse les mêmes personnes, tout le monde fasse les mêmes actions et que au contraire personne fasse ces actions-là. »⁶⁷

Un des responsables Espace Commercial, La Poste, secteur Valmy et Duchère a insisté sur le fait que l'essence de son travail, et la condition principale de sa réalisation était la coordination et avec elle le fait de :

« Savoir ce que fait l'autre, pour ne pas faire tous la même activité. La Poste redirige le cas échéant les usagers vers les partenaires s'ils sont plus adaptés pour faire certaines tâches. »⁶⁸

⁶⁷ Entretien réalisé avec un chef de projet inclusion numérique au sein de la Métropole de Lyon, le 18 décembre 2023.

⁶⁸ Entretien réalisé avec un responsable de l'espace commercial, La Poste, secteur Valmy et La Duchère, le 6 février 2024.

Ces entretiens évoquent une question de coordination, liée à une question d'efficacité et d'efficience entre les services, c'est-à-dire faire en sorte de ne pas doubler, ou tripler des dispositifs, dans un objectif de rationalisation de ces dispositifs, afin de toucher au maximum le public, en minimisant coûts et actions. Cette volonté de coopération dans le milieu des travailleurs sociaux, de l'accès aux droits et de l'aide aux populations les plus précarisées est théorisée par Christine Garcett. Elle définit ainsi trois objectifs que permettrait d'atteindre une bonne coordination entre travailleurs sociaux : « éviter la superposition d'intervenants [...] ; gagner en efficacité en coordonnant les actions ; recenser les besoins et accompagner l'évolution des pratiques professionnelles » (Garcette, 2008).

En somme, la coordination permettrait alors de véritablement redéfinir le rôle de chacun des dispositifs et avec eux une certaine géographie, au sens précis d'espace de tous les agencements et de toutes les transactions, d'interdépendance et de négociations qui vont se traduire par une spatialité. En d'autres termes, la géographicit  ou la territorialité, c'est-à-dire l'espace de pratique de ces dispositifs est essentielle. De la même manière, Christine Garcette insiste sur le fait que « la coordination est liée à une notion de territoire », et cela est d'autant plus vrai dans le cadre de la géographie prioritaire et du public touché par ces dispositifs.

De ce fait, un autre des enjeux soulevés par la coordination entre les acteurs est le suivi des usagers dans leurs démarches, ainsi que leur rattachement. Le directeur du Foyer Protestant de La Duchère regrette :

« Alors France service, je ne sais pas bien hein, mais. Je n'ai pas les retours sur la Poste ici. [...] Moi je n'ai pas de retour, je ne sais pas, je ne peux pas dire si c'est bien, pas bien, si ça c'est fluide, s'ils avaient le temps, pas le temps... [...] Mais moi j'aimerais avoir des retours des usagers quoi. C'est le retour des usagers que je n'ai pas. C'est avoir le retour des usagers sur comment ça se passe. Et ça je ne sais pas. »⁶⁹

Il semble ainsi important pour les acteurs de terrain, de même que pour les acteurs institutionnels, de remettre au cœur de leurs métiers et de l'application des dispositifs qu'ils portent, un suivi des usagers, de leurs pratiques et surtout de leurs besoins.

⁶⁹ Entretien réalisé avec le directeur du Foyer Protestant, le 7 février 2024

Ce manque de coordination entre acteurs ressenti et explicité par plusieurs d'entre eux peut résider dans le fort turn-over des travailleurs sociaux, comme le souligne la chargée de développement social mission Est, en évoquant les postes changeant régulièrement de responsables comme au centre social Gisèle Halimi, expliquant sa difficulté à entrer en contact et à mener des actions conjointes avec le centre social en raison du départ de la directrice, avec qui elle avait l'habitude de travailler.

De ce fait, cette coordination des acteurs pourrait être renforcée par le renforcement même des conditions de réalisation des missions attribuées ; là réside un enjeu majeur de la sphère du travail social : une revalorisation des salaires, des carrières et des conditions de travail.

Ces thématiques ne sont pas neuves mais prégnantes, à l'heure de la dématérialisation. La coordination n'est pas un élément révolutionnaire mais simplement le reflet de l'essence du travail social et ce vers quoi certains acteurs de terrain souhaiteraient tendre : le lien humain.

C. Portage politique, enjeu citoyen : le rapport des usagers à la puissance publique

La question d'un éventuel portage politique par rapport aux conséquences néfastes de la dématérialisation est un enjeu qui a pu se poser avec beaucoup de prégnance, eu égard à la situation spécifique des quartiers prioritaires de la ville. Face à une numérisation des procédures administratives (qui va jusqu'à questionner l'accès aux droits, nous l'avons vu plus haut), les usagers des services concernés se trouvent face à une difficulté de taille. Celle-ci se cumule souvent avec d'autres, que l'on songe aux difficultés économico-matérielles d'équipement, aux difficultés liées à la maîtrise de la langue, ou à l'appartenance générationnelle etc.

Au sein des quartiers prioritaires, ces difficultés sont bien connues des professionnels concernés et au fond créent une situation d'intrication qui complexifie le traitement des demandes des usagers. Face à une dématérialisation qui nie systématiquement le foisonnement des cas personnels, l'importance d'un portage politique qui amène à nouveau l'humain au premier plan des relations sociales, au sein des services publics, fait cruellement défaut.

Nous avons ainsi pu dresser le constat de quartiers au sein desquels les liens entre la puissance publique (entendue au sens large, incluant tous les services publics) sont dématérialisés et n'existent au fond plus que dans le monde virtuel. La socialisation à de telles pratiques ne va pas d'elle-même et se heurte à des difficultés puisque certains usagers sont réticents à l'idée de devoir entrer dans cette logique interpersonnelle-là, qui n'a en fait plus rien d'interpersonnelle. Ne serait-ce que dans le traitement de nos deux terrains d'étude, impossible pour une politique universaliste de prendre en compte la différence importante des usagers, la diversité de leurs besoins d'un quartier à l'autre voire d'un individu à l'autre, même au sein du même quartier prioritaire.

L'enjeu sous-jacent est au fond que l'utilisateur se trouve seul face à une situation qui, bien souvent, lui est soit inconnue soit inconfortable. Les conseillers numériques, par exemple, se retrouvent à devoir gérer les urgences du quotidien et les situations de crise induites précisément par la dématérialisation. Le volet de leur mission qui consiste à faire progresser la culture du numérique se retrouve alors complètement noyé et invisibilisé par ces situations de détresse sociale induites par la dématérialisation.

Ce sont ces observations qui nous ont amenés à questionner notre sujet sous un angle géopolitique. En effet, si l'on considère la géopolitique comme une science humaine particulière qui vise à s'intéresser au rapport entretenu par les pouvoirs publics avec son territoire, alors cela nous permet de mobiliser des grilles de lecture additionnelles. Explicitons ici notre point de vue. La littérature académique de la science politique, notamment dans sa forme sociologique la plus traditionnelle, s'est questionnée sur le rapport entretenu entre les gouvernants et les gouvernés. Là où la question de la dématérialisation est tout à fait inédite, c'est qu'elle change radicalement la nature de ce lien. Celui-ci n'est plus matériel, sensible. On pourrait même aller jusqu'à soutenir que ce lien n'est plus direct, puisqu'il passe par un intermédiaire technologique numérique donc immatériel.

Ce qui est particulièrement intéressant, c'est que cela nous dit quelque chose de la manière dont l'État considère et contrôle son propre territoire, ce qui est non seulement le point de départ de la matrice étatique au sens de Weber, mais qui est aussi l'enjeu majeur de la pensée géopolitique. Nous avons pu montrer que notre sujet, en lien avec l'enjeu de la géographie prioritaire, était spécialement intéressant eu égard à sa dimension géographique. C'est justement une dimension de la géographie politique que nous voulons ici aborder.

On peut dresser le constat que la dématérialisation en tant que phénomène social tend à éloigner davantage les publics de la puissance publique, dans un contexte où cette relation est parfois déjà tendue, ou du moins distante. Pourtant, ces rapports sont assez ambivalents, et on peut constater par exemple qu'à La Duchère, les représentants de l'État sont à la fois l'objet de critiques, du fait des difficultés auxquelles ces derniers sont assimilés, mais sont également l'objet de fortes attentes. Finalement, c'est le fondement même du contrat social qui se pose. La puissance publique est à la fois vue comme la cause de difficultés supplémentaires eu égard à cette bureaucratisation dématérialisée, mais dans le même temps elle est conscientisée comme un moyen de résoudre ces difficultés. Ainsi, le désenclavement progressif du quartier de La Duchère (en matière d'infrastructures de transport notamment) a permis, après un portage politique fort, de resserrer progressivement les liens du quartier avec le territoire lyonnais. On peut donc dire que la mise en place de mesures concrètes visant à travailler ce lien territorial, qui sont développées par la puissance publique, permettent de dépasser les risques de précarisation et d'altérisation.

En effet, les risques de la dématérialisation consistent en une mise à distance renforcée des publics (notamment les plus précaires) vis-à-vis des services publics, mais également en une négation des rapports sociaux. Au fond, c'est la nécessité du retour de l'humain qui se fait sentir au sein des territoires sur lesquels nous avons pu travailler. Alors que le mouvement général de rationalisation des administrations publiques lié à la nouvelle gestion publique et à ses exigences tend à faire de la dématérialisation une lame de fond toujours plus puissante et toujours plus étendue à des domaines variés de l'action publique, le risque du point de vue des territoires est la fin d'une relation directe de proximité entre les prestataires de services publics et les usagers des services publics.

Ce que nous souhaitons particulièrement mettre en évidence, c'est le risque évident de la mise en place d'un cercle vicieux dont on pourrait penser que la logique serait la suivante : les usagers des services publics intégrés au sein d'un territoire sont déjà en proie à des difficultés multiples qui se déploient selon des logiques cumulatives. Par exemple, les étrangers sont statistiquement surreprésentés au sein des quartiers prioritaires de la ville : la barrière de la langue peut, pour certains, constituer une barrière à l'entrée dans l'accès aux services publics. Si l'on ajoute à cela l'enjeu des procédures numériques, c'est-à-dire la question du capital culturel qu'il convient d'acquérir pour pouvoir les appréhender et s'en saisir, alors on se rend bien compte du fossé de complexité que cela crée du point de vue de l'utilisateur.

Par ailleurs, ce fossé nous dit quelque chose de la manière dont il convient de faire société, sur un territoire donné. Peut-on imaginer des quartiers dans lesquels certains habitants seraient totalement ou en partie coupés du lien avec les procédures officielles qui, par leur complexité et leur interface originale, agissent comme un filtre excluant les plus précaires ?

Les implications géopolitiques qui voient le jour sont, à notre sens, une coupure de l'État avec une partie de la population qui vit sur son territoire (qu'elle soit détentrice ou non de la nationalité française). Alors que cette cohésion territoriale apparaît de plus en plus comme une nécessité, l'idée d'une ville inclusive semble en contradiction avec la cassure de la présence humaine dans l'interface entre le service public et ses usagers. Ce paradoxe mérite notre attention puisqu'il interroge la question des moyens humains que les services publics peuvent (ou non) mobiliser.

En définitive, cela nous permet de revenir sur une thématique qui nous permettra de boucler notre réflexion sur le sujet : celui du portage politique. En matière économique et sociale, les discours politiques en faveur d'une plus grande dotation des services publics existent (même s'ils ne sont pas toujours majoritaires). Pourtant, les enjeux de la dématérialisation semblent être entrés dans une zone grise. Alors que la question du matériel a été progressivement réglée, les centres sociaux étant relativement bien dotés en matière matérielle, la question éducative se pose avec une acuité très forte. Il s'agit, en plus de la question des dotations matérielles, de la manière dont on peut amener la culture numérique au sein de quartiers dans lesquels des difficultés préexistent. Plus précisément, c'est la culture numérique administrative qui pose le plus de problème. En effet, une maîtrise du numérique à des fins récréatives ou culturelles ne signifie pas mécaniquement une maîtrise globale du numérique. Encore faut-il garder en tête cette subtilité pour cibler efficacement les politiques publiques de lutte contre la fracture numérique. À ce niveau, on voit bien que cette culture numérique administrative ne se suffit pas à elle-même : on en revient à l'importance du suivi et de l'accompagnement humain. En la matière donc, il s'agira de la nécessité d'un portage politique volontariste pour amener ce sujet sur la scène politique locale, afin de se prémunir d'une dématérialisation aveugle au quotidien d'usagers du service public que leurs situations sociales placent déjà en porte-à-faux vis-à-vis des procédures administratives.

Il semble de fait nécessaire de redonner au travail social sa dimension humaine matricielle et freiner l'engagement dans la dématérialisation afin d'assurer à la fois la continuité et le renforcement des politiques locales d'aide sociale, garantir de meilleures conditions de travail aux acteurs et opérateurs sociaux, tout en offrant aux populations précarisées et aux usagers des dispositifs d'aide à l'inclusion numérique et à l'accès aux droits un référent stable et un lien humain.

Ainsi, cette partie a permis de mettre en lumière la complexité des enjeux liés à la place du numérique dans les quartiers prioritaires étudiés. Si le numérique apparaît comme un vecteur transversal incontournable, son intégration dans les politiques locales nécessite une approche concertée et une coordination efficace entre les acteurs. Le suivi des usagers et la prise en compte de leurs besoins spécifiques demeurent des défis majeurs, notamment en raison du fort turn-over des travailleurs sociaux. Face à ces enjeux, il apparaît crucial de replacer l'humain au cœur des politiques publiques, en renforçant le lien social et en favorisant une inclusion numérique véritable. Cela requiert un engagement politique volontariste pour prévenir une dématérialisation aveugle et garantir des conditions de travail optimales pour les acteurs sociaux. Ainsi, seule une approche holistique et concertée pourra permettre de relever les défis posés par la numérisation croissante de nos sociétés, tout en préservant les liens humains essentiels à la cohésion sociale.

CONCLUSION

Il nous est très difficile de conclure ce travail, tant il a été riche et chargé. Travailler sur la géographie prioritaire et sur l'accès aux droits a été source de débats, ainsi que d'appréhensions : la tendance première à l'universalisme de notre travail reflétait un grand besoin de crédibiliser notre travail. Nous avons, dès les premières concertations de groupe, pris la mesure de la dimension humaine du sujet proposé, et ne voulions surtout pas entrer dans des considérations simplistes, ou des redites. Analyser conjointement les termes « accès aux droits », « inégalités », « politique de la ville » (à travers l'exemple des deux QPV étudiés) et « dématérialisation » dans ce dossier fut pertinent pour rendre compte de la problématique numérique, articulée autour de ses usages ou au contraire de ces « non-usages ». En prenant le parti que les inégalités d'accès aux droits sont renforcées par la dématérialisation, notre travail s'est construit en suivant trois axes.

En s'inscrivant dans une approche « top-down » le premier axe s'intéressait à éclairer une dynamique descendante de l'action publique, qui dévoile un écart entre l'élaboration d'une action publique et sa réception. En prenant comme point de départ les dispositifs pensés à l'échelle du Gouvernement, « les conseillers numériques » et « France services », nous avons pu voir comment un décalage s'opérait, de la conception des modalités d'action à sa réception, marquée par un ensemble de difficultés matérielles, humaines, financières... et un phénomène de bureaucratisation de l'action publique qui transforme peu à peu le travail des opérateurs de terrain. De fait, tout l'objet de notre étude était de démontrer combien le numérique et l'accès aux droits, s'ils sont tous deux influencés par les décisions étatiques et les politiques publiques, ne sont en réalité que mis en œuvre à l'échelle locale. Ce sont bien les acteurs locaux qui portent la réalité de la mise en difficulté par le processus de dématérialisation, des habitants des quartiers prioritaires et plus largement des populations précarisées quelles qu'elles soient.

La deuxième partie s'intéressait à la variété des opérateurs de terrain, insérés dans les « quartiers prioritaires de la ville ». Découpés selon une géographie prioritaire décidée à l'échelle nationale, appréhender la politique de la ville et l'explicitier était une étape nécessaire à la compréhension objectivée du sujet.

En s'inscrivant dans une approche « bottom-up », cet axe a souligné deux choses : l'importance de l'accès aux droits, notamment pour les usagers les plus fragiles et l'injonction de participation des habitants aux dispositifs proposés d'accompagnement au numérique.

Au moment de parachever notre travail, il apparaît donc clairement que plusieurs enseignements peuvent être soulignés. L'interconnexion des différents phénomènes que nous avons pu étudier, voire que nous avons pu rencontrer, nous semble ainsi être une grille de lecture pertinente pour considérer la situation qu'il nous a été demandé de questionner. Cette approche, nécessairement séquentielle, nous permet ainsi à la fois de mieux saisir l'historicité du phénomène numérique, dans le contexte de la géographie prioritaire, mais nous permet également d'ouvrir des réflexions prospectives en considérant, donc, toutes les subdivisions techniques des politiques publiques destinées à traiter les effets de ce « problème public ». Sur ce dernier point, nous avons d'ailleurs pu constater que la qualification dudit « problème public » ne fait institutionnellement pas consensus. Au fond, nous avons pu nous demander, en guise d'ouverture afin de prolonger nos réflexions et de proposer au lecteur de prolonger les siennes, dans quelle mesure il pouvait être pertinent de considérer le numérique comme un enjeu géopolitique. Si l'on retient la définition de la géopolitique comme science d'étude des relations que l'État, et en prolongement la puissance publique au sens générique du terme incluant de fait l'écosystème territorial, entretient avec son territoire notamment à des fins de contrôle. De fait, le numérique et ses enjeux – notamment les inégalités qui lui sont liées et parfois imputées, comme nous avons pu le démontrer – s'inscrivent dans ces logiques de relations pouvoir-géographie. Nous nous proposons ainsi d'inviter le lecteur à se reporter à ce genre de grilles de lectures issues d'une approche théorique que l'on n'associe que trop rarement aux enjeux des collectivités territoriales : la géographie politique. Ces discussions, placées sous le signe de l'interdisciplinarité qui se trouve au fond nécessaire lorsque l'on s'intéresse à des objets d'une telle complexité, peuvent permettre au lecteur d'étendre sa pensée sur les enjeux sous-jacents aux thématiques que nous avons pu questionner...

Enfin, ce dossier est le fruit d'un travail de réflexion sur la place occupée par le numérique, à la fois dans la vie des usagers, et au sein des politiques sociales locales. Nous avons réfléchi longtemps aux enjeux de la transversalité nécessaire du numérique.

Après avoir envisagé qu'une place en tant qu'objet principal, volet à part au sein du contrat de ville, pourrait être accordée au numérique, puis après discussion avec les partenaires, il nous a semblé essentiel de rappeler que l'intrication du phénomène dans la vie des usagers et dans l'accès à l'ensemble de leurs droits sociaux ne permet pas de le séparer des thématiques sociales auxquelles il est intrinsèquement chevillé. Comment alors mettre en avant que le numérique doit nécessairement faire l'objet d'un portage politique local et national ? Nous souhaitons réellement souligner les effets précarisants de la dématérialisation, l'importance de revalorisation à la fois des usagers, devant être réinscrits dans un processus autonomisant et des travailleurs sociaux du numérique, soumis à un fort turn-over. Remettre le lien entre usager et travailleur social au cœur des politiques locales et étatiques, réindividualiser les politiques publiques, reprendre en compte les rapports humains dans la mise en œuvre des politiques de favorisation de l'accès aux droits, et par cela même, freiner le processus de dématérialisation, voire revenir en arrière, nous semble être la clef de la résorption de la fracture numérique.

Bibliographie

15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021—Insee Première—1953. (s. d.).

Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.insee.fr/fr/statistiques/7633654>

Alberola, E., Croutte, P., Hoiban, S. (2017). « E-administration : la double peine des personnes en difficulté ». *Consommation et modes de vie*, Créedoc, 288, 1-4.

<https://www.credoc.fr/publications/e-administration-la-double-peine-des-personnes-en-difficulte>

Alberola, É., & Dubéchet, P. (2012). La notion d'autonomie dans le travail social. L'exemple du RMI/RSA. *Vie sociale*, 1(1), 145-156. Cairn.info.

<https://doi.org/10.3917/vsoc.121.0145>

Barbin, V., Bourgeois, F., & Sioen, M. (2016). Le numérique, un outil au service de la politique de la ville. *Diversité*, 185(1), 177-182. <https://doi.org/10.3406/diver.2016.4326>

Berhuet, S., Brice-masencal, L., Croutte, P., Forcadell, E., Millot, C., et Müller, J. (2023). Baromètre Numérique du numérique – édition 2022 – Rapport. *Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*.

<https://www.credoc.fr/publications/barometre-du-numerique-edition-2022-rapport>

Ben Youssef, A. (2004). Les quatre dimensions de la fracture numérique. *Réseaux*, 127-128(5-6), 181-209. Cairn.info. <https://www.cairn.info/revue--2004-5-page-181.htm>.

Behar, D. (1999). Du terrain au territoire : La politique de la ville. *Informations sociales*, 72.

Bénéton, P. (1990). Inégalité. In *Les notions philosophiques*. PUF.

Blakely, E. J., & Snyder, M. G. (1999). *Fortress America : Gated Communities in the United States*. Brookings Institution Press.

- Bonneaud, A. (2001). La politique de la ville veut-elle réinventer le travail social ? *Journal du droit des jeunes*, 204(4), 24-35. <https://doi.org/10.3917/jdj.204.0024>
- Boudeghdegh, K., Le Dû, A., & Valbon, S. (2012). La participation des habitants, un enjeu majeur de la Politique de la Ville. *Spécificités*, 5(1), 99-112. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/spec.005.0099>
- Bourdieu, P. (2011). Champ du pouvoir et division du travail de domination. Texte manuscrit inédit ayant servi de support de cours au Collège de France, 1985-1986. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 190(5), 126-139. <https://doi.org/10.3917/arss.190.0126>
- Brotcorne, P., & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ? *Les Cahiers du numérique*, 5(1), 45-68. Cairn.info. <https://www-cairn-info.ressources.sciencespo-lyon.fr/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-page-45.htm>
- Brunon, H., & Colson, H. (2022). La Métropole de Lyon, territoire pilote du déploiement des conseillers numériques France Services. *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, 75(1), 23-24. <https://doi.org/10.3917/cdsu.075.0023>
- Casilli, A. A. (2014). Fracture numérique. Alain Bihr, Roland Pfefferkorn. *Dictionnaire des inégalités*, Armand Colin, pp.172-173, 9782200279240. [⟨ halshs-01055876v2 ⟩](https://halshs-01055876v2)
- Damon, J. (2010). *Questions sociales et questions urbaines*. Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/questions-sociales-et-questions-urbaines--9782130581352.htm>
- Decamp, A. (2021). La dématérialisation et le service public sans visage | *Le Club*. (s. d.). Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://blogs.mediapart.fr/lien-social/blog/180221/la-dematerialisation-et-le-service-public-sans-visage>
- Définition—Politique de la ville | Insee. (s. d.). Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2097>

de Maillard, J., & Kübler, D. (2016a). *Analyser les politiques publiques : Vol. 2e éd.* Presses universitaires de Grenoble; Cairn.info. <https://www.cairn.info/analyser-les-politiques-publiques--9782706124082.htm>

de Maillard, J., & Kübler, D. (2016b). Chapitre 6. Les approches par les idées. In *Analyser les politiques publiques: Vol. 2e éd.* (p. 167-199). Presses universitaires de Grenoble; Cairn.info.<https://www.cairn.info/analyser-les-politiques-publiques--9782706124082-p-167.htm>

Démarches et services. (s. d.). France services. Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.france-services.gouv.fr/demarches-et-services>

Donzelot, J., & Mongin, O. (2004). Villes à plusieurs vitesses et économie d'archipel. *Esprit (1940-)*, 303 (3/4), 7-10. JSTOR.

Douniès, T. (2021). Mobiliser les études de réception pour l'analyse multi-niveaux de l'action publique. Le cas des politiques éducatives. *Réseaux*, 226-227(2-3), 237-266. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/res.226.0237>

DREES. (2023). Prestations sociales : pour quatre personnes sur dix, le non-recours est principalement lié au manque d'information. *Études et résultats*, 1263. <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications-communique-de-presse/etudes-et-resultats/prestations-sociales-pour-quatre-personnes>

Enquête sur l'accès aux droits - volume 2 - Relations des usagères et usagers des services publics : Le risque du non-recours. (s. d.). Défenseur des Droits. Consulté 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.defenseurdesdroits.fr/enquete-sur-laces-aux-droits-volume-2-relations-des-usageres-et-usagers-des-services-publics-le>

Epstein, R. (2005). Gouverner à distance. Quand l'État se retire des territoires. *Esprit (1940-)*, 319 (11), 96-111. JSTOR. <https://www.jstor.org/stable/24256234>.

Epstein, R., & de Maillard, J. (2020). Ville (politique de la ville). In *Dictionnaire des politiques territoriales: Vol. 2e éd.* (p. 571-576). Presses de Sciences Po; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/scpo.pasqu.2020.01.0571>

- Faure, A. (2016). *Des élus sur le divan : Les passions cachées du pouvoir local*. Presses universitaires de Grenoble.
- Forgar, S. (2022, avril 21). Numérique : Les divergences entre les programmes de Macron et de Le Pen. *Maddyness - Le média pour comprendre l'économie de demain*. <https://www.maddyness.com/2022/04/21/programme-numerique-macron-le-pen/>
- Garcette, C. (2008). La coordination en travail social : Principe et mode d'organisation. *Vie sociale*, 3(3), 45-54. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/vsoc.083.0045>
- Garcia, S. (2023-2024). Cours Fondamental de 4e année du diplôme de Sciences Po Lyon.
- Garczynski, G. (2019). Fracture numérique, fracture sociale. *Revue Projet*, 371(4), 33-36. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/pro.371.0033>
- Giauque, D. (2010). Nouvelle gestion publique : Abattre la bureaucratie pour mieux la renouveler. *Les Politiques Sociales*, 1-2(1), 57-68. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/lps.101.0057>
- Granjon, F. (2011). Fracture numérique. *Communications*, 88(1), 67-74. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/commu.088.0067>
- Grelley, P. (2022). Lutter numériquement contre les effets de la pandémie : La proposition des centres sociaux. *Informations sociales*, 205(1), 113-113. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/inso.205.113>
- Hammouche, A. (2012). VI – Changement de référentiel et appropriation des dispositifs par les travailleurs sociaux. In *Politique de la ville et autorité d'intervention : Contribution à la sociologie des dispositifs d'action publique* (p. 233-263). Presses universitaires du Septentrion. <https://doi.org/10.4000/books.septentrion.16224>

- Inclusion numérique : 20 mesures « pragmatiques » pour réduire les disparités territoriales.* (s. d.). Consulté 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.amf.asso.fr/documents-inclusion-numerique-20-mesures-pragmatiques-pour-reduire-les-disparites-territoriales/41235>
- Koubi, G. (2013). Services en ligne et droits sociaux. *Informations sociales*, 178(4), 44-51. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/inso.178.0044>
- La participation citoyenne : Qu'est-ce que c'est ? | participation-citoyenne.gouv.fr.* (s. d.). Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.participation-citoyenne.gouv.fr/comprendre/la-participation-citoyenne-quest-ce-que-cest>
- Lafore, R. (2014). L'accès aux droits, de quoi parle-t-on ? *Regards*, 46(2), 21-32. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/regar.046.0021>
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2018). 1. Une sociologie politique de l'action publique. In *Sociologie de l'action publique* (p. 9-26). Armand Colin; Cairn.info. <https://www.cairn.info/sociologie-de-l-action-publique--9782200621674-p-9.htm>
- Legislative Council of the Hong Kong Special Administrative Region—Measures to alleviate the digital divide among students.* (s. d.). Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.legco.gov.hk/research-publications/english/essentials-2021/ise01-measures-to-alleviate-the-digital-divide-among-students.htm>
- Lejeune, A. (2014). Accès au droit en France : La socialisation juridique comme condition de l'accès aux droits. *Les Politiques Sociales*, 3-4(2), 48-57. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/lps.143.0048>
- Levy, A. (2007). Jacques Donzelot, la politique de la ville revisitée. *Espaces et sociétés*, 130(3), 175-180. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/esp.130.0175>
- LOI n° 2019-753 du 22 juillet 2019 portant création d'une Agence nationale de la cohésion des territoires (1)—Légifrance.* (s. d.). Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000038799829>

- Lucas, J.-F. (2020). *LA COVID-19, ACCÉLÉRATRICE ET AMPLIFICATRICE DES FRACTURES NUMÉRIQUES*. <https://hal.science/hal-03004991>
- M La France*, « *M Le Numérique* ». Consulté le 24 mars 2024, à l'adresse <https://mlafrance.fr/pdfs/projet-le-numerique.pdf>
- Mangin, C. (2001). Postgéographie. E. W. Soja, 2000, Postmetropolis, Critical Studies of Cities and Regions, Londres : Blackwell. *Mappemonde*, 46-46. Persée <https://www.persee.fr>.
- Marchal, H., & Stébé, J.-M. (2022). *Chapitre IV. Distinction, stigmatisation et relégation dans la ville: Vol. 7e éd.* (p. 82-98). Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/la-sociologie-urbaine--9782715410527-p-82.htm>
- Martin, O. (2021). James C. Scott, L'œil de l'État. Moderniser, uniformiser, détruire. *Lectures*. <https://doi.org/10.4000/lectures.48864>
- Melou, F., Pinsault, C., & Gontrand, F. (2023). Inégalités numériques, inégalités sociales, sources de l'e-exclusion. *Sociographe*, 81(1), 105-112. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/graph1.081.0105>
- Offre de service numérique*. (s. d.). Agence nationale de la cohésion des territoires. Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/offre-de-service-numerique-461>
- Okbani, N., Camaji, L., & Magord, C. (2022). Dématérialisation des services publics et accès aux droits. *Revue des politiques sociales et familiales*, 145(4), 3-10. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rpsf.145.0003>
- Paugam, S. (2013). *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/les-formes-elementaires-de-la-pauvrete--9782130608363.htm>

- Perrot-Lanaud, M.-E. (2022). « Répondre au besoin social massif de médiation numérique par une stratégie économique durable et soutenable ». *Informations sociales*, 205(1), 89-98. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/inso.205.089>
- Pette, M. (2014). Associations : Les nouveaux guichets de l'immigration ? Du travail militant en préfecture. *Sociologie*, 5(4), 405-421. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/socio.054.0405>
- Querrien, A. (1994). Jacques Donzelot et Philippe Estèbe, L'Etat animateur, Essai sur la politique de la ville, Collection Ville et société. *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 277-278. Persée <https://www.persee.fr>.
- Querrien, A. (2004). Jacques Donzelot, avec Catherine Mével et Anne Wyvekens Faire société, la politique de la ville aux États-Unis et en France, 2003. *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 135-136. Persée <https://www.persee.fr>.
- Rapport annuel d'activité 2022*. (s. d.). Défenseur des Droits. Consulté 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-annuel-dactivite-2022-254>
- « Rapprocher le numérique du quotidien de tous les Français » (9 mars 2021) / Agence nationale de la cohésion des territoires. (s. d.). Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/conseillers-numeriques-437>
- Revillard, A. (2018). Saisir les conséquences d'une politique à partir de ses ressortissants. La réception de l'action publique. *Revue française de science politique*, 68(3), 469-491. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/rfsp.683.0469>
- Royer, D. (2016). Inégalités territoriales en France. *Après-demain*, N ° 38, NF(2), 27-30. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/apdem.038.0027>
- Sabatier, P. A. (2014). Advocacy Coalition Framework (ACF). In *Dictionnaire des politiques publiques: Vol. 4e éd.* (p. 49-57). Presses de Sciences Po; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/scpo.bouss.2014.01.0049>

- Sauviat, I. (2021). X. Michael Lipsky. La théorie de la Street-Level Bureaucracy. In *Les grands auteurs en management public* (p. 116-124). EMS Editions; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/ems.chate.2021.01.0116>
- Silem, A. (2011). Chapitre 7. Les problèmes économiques et le rôle de l'État. In *L'économie politique: Vol. 6e éd.* (p. 264-278). Armand Colin; Cairn.info. <https://www.cairn.info/l-economie-politique--9782200272142-p-264.htm>
- Talpin, J., Balazard, H., Carrel, M., Hadj Belgacem, S., Kaya, S., Purenne, A., & Roux, G. (2021). *L'épreuve de la discrimination. Enquête dans les quartiers populaires*. Presses Universitaires de France; Cairn.info. <https://www.cairn.info/l-epreuve-de-la-discrimination--9782130827245.htm>
- Tissot, S. (2007). 5. Sociologie urbaine et politique de la ville : Retour sur une rencontre autour des « quartiers d'exil ». In *Le quartier* (p. 65-74). La Découverte; Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/dec.bacqu.2007.01.0065>
- Understanding Digital Poverty and Inequality in the UK.* (s. d.). The British Academy. Consulté le 23 avril 2024, à l'adresse <https://www.thebritishacademy.ac.uk/publications/understanding-digital-poverty-and-inequality-in-the-uk/>
- Vroylandt, T. (2015). Politique de la ville. Que nous révèle la qualité de vie ? *Savoir/Agir*, 33(3), 103-111. Cairn.info. <https://doi.org/10.3917/sava.033.0103>
- Wong, N. W. M., & Ho, L. K. -k. (2022). E-government and the hurdle of the “digital divide” ? Rethinking the responses of the underprivileged in COVID-19 Hong Kong. *Asian Politics & Policy*, 14(423-435). <https://doi.org/10.1111/aspp.12650>

ANNEXES

Les grilles d'entretien par ordre chronologique

- **Conseiller numérique à la Métropole de Lyon – 27/11/2023**

- Pouvez-vous vous présenter, votre formation, votre parcours professionnel ? et présenter vos fonctions actuelles et le service de la Métropole de Lyon dans lequel vous évoluez ?
- Quelles sont les missions du projet inclusion numérique que vous dirigez ? Quels sont les moyens humains et financiers dont ils disposent ? Comment fonctionne-t-il ? Quels sont les dispositifs qu'il a pu mettre en œuvre ? Comment se matérialise son action ? (Demander des précisions sur ses méthodes de travail, ses façons de faire au quotidien)
- Menez-vous des actions spécifiques aux QPV ? ou bien traitez-vous le territoire uniformément ?
- Avez-vous des financements spécifiques concernant les QPV ?
- Qui dresse votre feuille de route hiérarchique ? Quel est votre degré d'autonomie par rapport à ces décisions ?
- Eléments de bilan sur ce qui a été mené ?
- Pouvez-vous nous parler plus des "assises de la dématérialisation" ? Quels défis y ont été relevés pour l'accès aux droits et ce qui en ressort ?
- Quels sont selon vous les grands enjeux liés au numérique ? (Dotation matérielle, formation, la coordination des acteurs...)
- Auriez-vous des recommandations de personnes que nous pourrions rencontrer pour la suite de notre travail ? Et également des documents à nous fournir ?

- **Responsable d'Emmaüs Connect région AURA – 13/12/2023**

Questions :

- Pourriez-vous vous présenter et présenter l'association ? (Éventuellement expérience/parcours pro qui l'a mené à occuper ce poste)
 - Présentation générale des missions exercées.
 - Préciser son territoire de compétence, Etats-Unis Langlet Santy ? Centre social Gisèle Halimi ?
 - Quelles sont ses méthodes de travail, sa façon de faire au quotidien ?
 - Quelle est la structure organisationnelle d'Emmaüs connect ?
 - Avec quels acteurs inter agit-il au quotidien (émanant des collectivités territoriales, des acteurs associatifs etc.) ?
 - Quels sont les principaux partenaires participant au financement de la structure ? Privé, Public ?
 - À propos des bénévoles et salariés, en quoi consister leur formation ?
 - Différence de profils
 - Profils des aidants à l'inclusion numérique (différence de formation ?)
 - Sur le terrain, quelles observations fait-il ? Quels sont les profils les plus récurrents ? Évolution du nb d'utilisateurs au fil des années (*avec la dématérialisation*) ?
 - Selon vous, quelles sont les grandes difficultés / demandes auxquelles les utilisateurs font face ?
 - D'après vous, quelle est la tendance majoritaire des ateliers ? Autonomisation des utilisateurs ou accompagnement lors des démarches ?
 - Avez-vous des documents à nous fournir / d'autres acteurs à nous faire rencontrer ?
- **Chef de projet inclusion numérique à la Métropole de Lyon – 18/12/2023**

Questions :

- Pouvez-vous vous présenter, votre formation, votre parcours professionnel ? et présenter vos fonctions actuelles et le service de la Métropole de Lyon dans lequel vous évoluez ?
- Quelles sont les missions du projet inclusion numérique que vous dirigez ? Quels sont les moyens humains et financiers dont ils disposent ? Comment fonctionne-t-il ? Quels sont les dispositifs qu'il a pu mettre en œuvre ? Comment se matérialise son action ? (Demander des précisions sur ses méthodes de travail, ses façons de faire au quotidien)

- Menez-vous des actions spécifiques aux QPV ? ou bien traitez-vous le territoire uniformément ?
- Avez-vous des financements spécifiques concernant les QPV ?
- Qui dresse votre feuille de route hiérarchique (quelles autorités politiques/administratives) ? Quel est son degré d'autonomie par rapport à ces décisions ? Eléments de bilan sur ce qui a été mené ?
- Pouvez-vous nous parler plus des "assises de la dématérialisation" ? Quels défis y ont été relevés pour l'accès aux droits et ce qui en ressort ?
- Quels sont selon vous les grands enjeux liés au numérique ? (Dotation matérielle, formation, la coordination des acteurs...)
- Auriez-vous des recommandations de personnes que nous pourrions rencontrer pour la suite de notre travail ? Et également des documents à nous fournir ?

- **Chargé d'études économiques à la Préfecture du Rhône – 16/01/2024**

Questions :

- Pouvez-vous vous présenter, votre formation, votre parcours professionnel ? et présenter vos fonctions actuelles au sein d'Urba Lyon ?
- Pouvez-vous nous présenter Urba Lyon, notamment ses missions sur le volet « Accompagner les habitants ? »
- Pouvez-vous nous présenter plus particulièrement le dispositif Opale ? Ses missions concrètes, depuis quand existe-t-il ?
- Quel lien organisationnel existe-t-il entre Opale et Urba Lyon ? Quel est son statut ? Association ou dispositif ?
- Quels sont les liens entre Urba Lyon/Opale et la Métropole de Lyon ? Qui dresse votre feuille de route hiérarchique (quelles autorités politiques/administratives) ? Quel est son degré d'autonomie par rapport à ces décisions ?
- Pouvez-vous nous présenter le territoire d'action d'Urba Lyon ? Et celui d'Opale ? (Métropole de Lyon, Rhône ou région ?) Existe-t-il d'autres dispositifs comme celui-ci à l'échelle nationale ?
- Quels sont les financements d'Opale ? Quels moyens avez-vous à votre disposition ?

- Comment contribuez-vous au contrat de ville 2023 ?
- Menez-vous des actions spécifiques aux QPV ? ou bien traitez-vous le territoire uniformément ? (Métropole de Lyon, St Etienne...) Si oui les QPV de Lyon sont-ils sujets à des missions concernant l'habitat inclusif ?
- Depuis que vous êtes en poste, quel bilan des actions menées ? (peut-être formuler moins cash ? Pouvez-vous nous présenter le panel des actions menées ? Et les éventuelles difficultés rencontrées ?)
- L'agence a conduit beaucoup d'études sur les QPV (indice de fragilité numérique, évolution démographique, la précarité avec le revenu de solidarité active...) Quel est pour vous le problème particulier commun à ces enquêtes, qui ressort le plus ?

- Médiatrice santé à l'ALS – 19/01/2024

Questions :

- Pouvez-vous vous présente votre formation, votre parcours professionnel ? et présenter vos fonctions actuelles au sein de l'ALS ?
- Pouvez-vous nous présenter brèvement vos principales missions en tant que médiatrice santé, les moyens humains et financiers dont vous disposez ainsi que les dispositifs mis en œuvre par l'ALS ?
- Menez-vous des actions spécifiques aux QPV ? ou bien traitez-vous le territoire uniformément ? (Je pense aux permanences de médiation santé dans les quartiers politiques de la ville)
- Un médiateur de santé informe, conseille et oriente les personnes dans le but de favoriser leur accès aux droits et aux soins. Accompagnez-vous les personnes des quartiers politique de la ville pour un meilleur accès aux droits de santé à travers des plateformes comme Ameli, Mon Espace santé ?
- Considérez-vous que le numérique a une place importante dans votre travail ? En particulier pour communiquer ou pour aider aux démarches administratives, à l'accès aux droits ?
- Quelles sont les difficultés premières auxquelles vous êtes confrontée dans ces quartiers ? Considérez-vous que le numérique fait partie des problématiques principales rencontrée par les habitants de ces quartiers ? Quelles sont les populations les plus

concernées par ces problématiques ? (Jeunes, personnes âgées, personnes démunies d'un pdv financier...)

- Avez-vous des financements spécifiques pour les QPV ou des collaborations précises avec d'autres associations ou d'autres structures ?
- Auriez-vous des personnes à nous recommander pour la poursuite de notre travail ? Dans les domaines du numériques et de l'accès aux droits plus particulièrement ?
- En quoi ces permanences sont-elles nécessaires et pertinentes ? Quelles sont les difficultés premières auxquelles vous êtes confrontée dans ces quartiers ? Avez-vous des financements spécifiques pour les QPV ou des collaborations précises avec d'autres associations ou d'autres structures ?

- **Directeur du Centre social La Sauvegarde – 19/01/2024**

Questions :

- Pouvez-vous vous présenter, votre formation, votre parcours professionnel ? et présenter vos fonctions actuelles au sein de centre social ?
- Quel est le rôle et quelles sont les missions d'un conseiller numérique et du directeur ?
- Quelle est la structure organisationnelle du Centre social ?
- Quelles sont les principales missions et engagements du centre social ?
- Avec quels acteurs interagissez-vous au quotidien (autres acteurs associatifs etc.) ?
- Vous avez à partir de 1985 proposé des ateliers informatiques, comment avez-vous perçu le développement de la thématique du numérique au sein du quartier ?
- En quoi consiste le Pôle accès aux droits créé en 2021 ? Quels ont été les constats qui vous ont amené à créer ce pôle ?
- Sur le terrain quelles observations faites-vous ? Quels sont les profils les plus récurrents ? Évolution du nb d'utilisateurs au fil des années (avec la dématérialisation) ?
- Selon vous, quelles sont les grandes difficultés / demandes auxquelles les usagers font face ?
- D'après vous, quelle est la tendance majoritaire des demandes ? Autonomisation des usagers ou accompagnement lors des démarches

- **Chargé de missions à l'Espace Séniors – 29/01/2024**

Questions :

- Pouvez-vous me parler de votre parcours ainsi que de votre fonction au sein de l'espace sénior ?
- Pouvez-vous me présenter brièvement ce dernier ainsi que ses principales missions ?
- Disposez-vous de partenaires ? Quels sont vos liens si vous en avez avec la Ville de Lyon et la métropole grand Lyon ?
- Qui dresse votre feuille de route hiérarchique (quelles autorités politiques/administratives) ? Ou bien vous êtes indépendant ?
- Quels sont vos financements ? Quels moyens avez-vous à votre disposition ?
- Quels sont les ateliers que vous mettez en œuvre ici pour les personnes âgées ?
- Quels sont les services en ligne dont les personnes âgées ont besoin en priorité chez vous ?
- De combien de personnes vous occupez-vous ? Est-ce de votre initiative ou bien ce sont les personnes âgées qui sont venues directement vers le numérique ? Quelle est la nature de la demande d'accompagnement ?
- Considérez-vous comme facteur aggravant cette dématérialisation croissante ou bien la transition s'effectue facilement grâce à vos ateliers en partie ?
- Auriez-vous certains documents à nous fournir en plus et autres acteurs à nous conseiller de rencontrer ?

- **Directeur du Centre social Plateau – 01/02/2024**

Questions :

- Pourriez-vous vous présenter et présenter le Centre social ?
- Présentation générale des missions exercées
- Présentation des ateliers numériques
- Préciser son territoire de compétence ?

- Quelle est la structure organisationnelle du centre ?
 - Avec quels acteurs interagit-il au quotidien (émanant des collectivités territoriales, des acteurs associatifs etc.) ? Lien avec le Centre social de la Sauvegarde ?
 - Quels sont les principaux partenaires participant au financement de la structure ? Privé, Public ?
 - À propos des bénévoles et salariés, en quoi consiste leur formation ? Y-a-t-il une différence de profils, quels sont les profils des aidants aux ateliers numériques ?
 - Sur le terrain, quelles observations fait-il ? Quels sont les profils les plus récurrents ? Constatez-vous une évolution du nombre d'utilisateurs au fil des années (*avec la dématérialisation*) ?
 - Selon vous, quelles sont les grandes difficultés / demandes auxquelles les utilisateurs font face ?
 - D'après vous, quelle est la tendance majoritaire des ateliers ? Autonomisation des utilisateurs ou accompagnement lors des démarches ?
 - Avez-vous d'autres documents à nous fournir ou encore d'autres acteurs à nous faire rencontrer ?
- **Responsable de service Ressources et Moyens à la Maison de la Métropole de Lyon (MDM) (5^{ème} et 9^{ème} arrondissement) – 01/02/2024**

Questions :

- Présentation de la fonction (expérience/parcours pro qui l'a mené à occuper ce poste).
- Présentation générale des missions exercées
- Quel est le but de la MDM ?
- Existe-t-il des mesures dans le cadre de votre mission, relatives au numérique dans ces quartiers ?
- Menez-vous des activités sur le terrain ou juste au sein de la Maison ?
- Quel est précisément votre territoire de compétence sur Lyon 5 et Lyon 9
- Quelles sont ses méthodes de travail, sa façon de faire au quotidien ?
- Avec quels acteurs interagit la maison au quotidien (émanant des collectivités territoriales, des acteurs associatifs etc.) ?
- Qui dresse votre feuille de route hiérarchique (autorités politiques/administratives) ?

- Quel est le degré d'autonomie/ de créativité de la maison par rapport à ces décisions ?
- Rencontrez-vous un public cible ? Un profil précis ?
- Sur le terrain, quelles observations fait-il de l'appréhension des acteurs / usagers des questions du numérique vous ont -elles été remontées ?
- Nature du problème : quel constat sur la réalité des enjeux numériques - facteur aggravant des précarités préexistantes ou bien problématique à part/supplémentaire ?
- Décrivez pour vous en quelques mots le principal problème du numérique pour la MDM ?
- Avez-vous des documents à nous fournir en plus et/ou d'autres acteurs à nous faire rencontrer ?

- **Directeur du Foyer Protestant Duchère – 07/02/2024**

Questions :

- Pourriez-vous vous présenter et présenter le Centre social?
- Présentation générale des missions exercées / Présentation des ateliers numériques
- Préciser son territoire de compétence ?
- Quelle est la structure organisationnelle du centre ?
- Avec quels acteurs interagit-il au quotidien (émanant des collectivités territoriales, des acteurs associatifs etc.) ? Lien avec le Centre social de la Sauvegarde ?
- Quels sont les principaux partenaires participant au financement de la structure ? Privé, Public ?
- À propos des bénévoles et salariés, en quoi consiste leur formation ?
- Sur le terrain, quelles observations fait-il ? Quels sont les profils les plus récurrents ? Évolution du nb d'utilisateurs au fil des années (*avec la dématérialisation*) ?
- Selon vous, quelles sont les grandes difficultés / demandes auxquelles les utilisateurs font face ?
- D'après vous, quelle est la tendance majoritaire des ateliers ? Autonomisation des utilisateurs ou accompagnement lors des démarches ?
- Avez-vous des documents à nous fournir et d'autres acteurs à nous faire rencontrer ?

- **Responsable Espace commercial La Poste Duchère – 07/02/2024**

Questions :

- Pouvez-vous vous présenter, votre formation, votre parcours professionnel? et présenter vos fonctions actuelles au sein de la Poste en tant que Responsable espace commercial ?
- Quel est le statut juridique du groupe La Poste ? Est-ce considérée comme une entreprise privée ou entreprise ayant une qualité de service public ? ...
- Pouvez-vous nous parler de la branche Espace commercial la poste que vous dirigez, comme dispositif récent de la poste gd public et numérique adopté en mars 2021
- La Poste se veut leader dans la transformation digitale et veut développer ses services de confiance numérique pour l'inclusion numérique. Comment cette volonté se traduit-elle dans l'ancrage territorial ? (action menées...)
- Pouvez-vous nous présenter le territoire d'action de votre branche, Valmy et Duchère ? Aussi présent dans d'autres QPV comme Lyon 8 ? Menez-vous des actions spécifiques aux QPV ? ou bien traitez-vous le territoire uniformément ? (Métropole de Lyon, St Etienne...)
- Pourquoi le choix d'implantation à la Duchère ? Qui l'a décidé ?
- La Poste mène un combat contre l'illectronisme par des lieux dédiés et connectés (étape numérique), notamment en bourgogne franche comté, y a-t-il un équivalent à la Duchère ou à Lyon ?
- Vous recrutez des conseillers numériques ? Quels liens entre vous et eux ? Quel mode de recrutement ?
- Vous disposez d'un volet favoriser l'inclusion numérique des plus fragiles, en particulier des seniors, quelles sont vos actions ? Lutter vous contre la fracture numérique principalement, (exclusivement) par des dispositifs visant les seniors ou toute tranche d'âge ? (lien foyer protestant)
- Pouvez-vous nous en dire plus sur le dispositif « coffre fort numérique digiposte pour les sans domicile fixe ? Profil des SDF, jeunes, immigrés... Quel profil type ?
- Quels sont vos liens si vous en avez avec la ville de Lyon et la métropole gd Lyon ? Etes-vous consultés pour le contrat de ville ou solliciter comme acteur de terrain

d'importance ? Qui dresse votre feuille de route hiérarchique (quelles autorités politiques/administratives), seulement le groupe La Poste OU des partenaires aussi ?

- Quels sont vos financements ? Quels moyens avez-vous à votre disposition ?
- Si vous contribuez au contrat de ville 2023, de quelle manière ?
- Depuis que vous êtes en poste, quel bilan des actions menées ?
- Selon vous, quelles sont les difficultés majeures auxquelles vous devez faire face ? Qu'est-ce qu'il faudrait améliorer ?

- **Directrice mission Entrée-Est – 14/02/2024**

Questions :

- Pouvez-vous nous rappeler votre parcours professionnel et vos missions actuelles au sein de la mission Entrée-Est ?
- Etes-vous en contact de proximité avec PIMS et la médiathèque du Bachut ?
- Sur quels territoires l'action de la mission Entrée-Est se déploie-t-elle ?
- Existe-t-il des agents aux missions similaires aux vôtres dans d'autres quartiers de la Ville de Lyon ?
- Comment la Ville de Lyon intervient-elle pour réduire la fracture numérique ?
- Déploie-t-elle une action spécifique à destination des QPV ?
- Quels sont les dispositifs mis en œuvre dans le 8e arrondissement pour lutter contre la fracture numérique ?
- Quel est le public de ces dispositifs ?
- Quelles sont les difficultés rencontrées par les habitants des quartiers en matière de fracture numérique ? Est-ce un problème d'équipement, un problème de formation ?
- Dans quel cadre êtes-vous amenée à rencontrer les habitants des QPV du 8e arrondissement ?
- Est-ce que les habitants vous parlent de numérique ou est-ce que ce problème passe après des préoccupations plus directes et quotidiennes ?
- La dématérialisation est-elle la seule cause des difficultés d'accès aux droits ?
- Quels sont vos interlocuteurs au quotidien sur la question du numérique et de l'accès aux droits ?

- Nous sommes en plein dans la réécriture du contrat de ville. Pouvez-vous nous dire où en est la rédaction du contrat de ville de la Métropole de Lyon ? Quelle place pour les enjeux relatifs au numérique dans ce contrat de ville ?
- Pourquoi est-ce si difficile de donner une place de premier ordre au numérique dans le contrat de ville et même dans le déploiement des politiques publiques ?
- Comment la fracture numérique va-t-elle évoluer dans les prochaines années selon vous ?
- Une extension des QPV autour de Moulin à Vent est envisagée. Que traduit-elle pour le numérique ?
- Travailler vous avec d'autres missions de Lyon, comme entrée ouest (Duchère...) menez-vous des actions coordonnées ou restez-vous sur le 8eme exclusivement ?