



« NUMERIQUE ET INEGALITES SOCIO-SPATIALES »

LA NUMERISATION AU SERVICE DE L'EGALITE D'ACCES : OPPORTUNITE OU MIROIR AUX ALOUETTES ?

MATINEE D'ETUDES PROPOSEE PAR LE GROUPE TRANSVERSAL « VILLE ET NUMERIQUE »

ORGANISEE PAR LESLIE BELTON CHEVALLIER ET JULIE GOBERT

COMPTE-RENDU DU SEMINAIRE DU JEUDI 22 MARS 2018

La numérisation et dématérialisation de nombreux services, publics ou commerciaux, est productrice d'ambiguïtés. En permettant aux individus d'accéder de chez eux ou depuis leur téléphone à des services sans avoir *a priori* à se déplacer, elles en améliorent l'accessibilité, la facilitent. Mais, c'est oublier que, pour de nombreuses personnes, l'accessibilité n'est pas qu'une question de kilomètres à parcourir. Tous les ménages n'ont pas accès à Internet, tous ne savent s'en servir et donc interagir avec les interfaces ou guichets qui s'affichent à l'écran. Aussi, les besoins de desserte, d'interactions en face-à-face et de facilitateurs demeurent. Pourtant, plusieurs organisations (acteurs économiques, collectivités, institutions) se saisissent explicitement des opportunités offertes par le numérique pour réduire leur présence sur les territoires, pour la rationaliser au risque de pénaliser justement les populations qui en ont le plus besoin, celles qui y ont le moins accès tant en termes de distance que de capacités ou compétences. Ainsi le déploiement spatial et organisationnel du numérique qui peut déjà poser des questions d'inéquité distributive en fonction des territoires (mise en réseau, accès au très haut débit...), peut-il également avoir des incidences sociales non négligeables.

L'objet de cette matinée d'études était de saisir en quoi les façons dont les offreurs de services s'emparent du numérique et reconfigurent leur desserte, participent à la reproduction, au renouvellement et donc à la réaffirmation d'inégalités socio-spatiales. La matinée de séminaire a permis d'entendre le point de vue de chercheurs avant de se confronter aux réalités et aux actions menées par des associations ou institutions pour gérer la problématique de l'accès/accessibilité au numérique. Après une introduction générale pour resituer les enjeux et problématiques, la première partie a consisté à présenter les résultats de travaux scientifiques qui mesurent la portée, les modalités de la numérisation des inégalités socio-spatiales. La seconde partie s'est articulée autour d'une table-ronde et de débats entre des experts, des

opérationnels pour voir comment ils tiennent compte en pratique de ces inégalités dans l'accès à leurs services, fussent-ils administratifs, commerciaux, etc.

Introduction par les organisatrices du séminaire : Julie Gobert (Chargée de recherche – INSA de Strasbourg et ENPC) – Leslie Belton Chevallier (Chargée de recherche- IFSTTAR- AME/DEST)

Philippe Vidal (Université du Havre) « Numérique et inégalités socio-spatiales : Des risques d'exclusion, des espoirs d'insertion »

La présentation était structurée autour de 3 questions :

1. Qu'est-ce qui explique l'inégale diffusion et appropriation des TIC au sein des territoires ?
2. Quelles sont les dynamiques territoriales générées par les TIC ?
3. Dans quelle mesure et sous quelles conditions les usages des TIC donnent, redonnent ou enlèvent de la valeur à l'espace ?

Le numérique fait référence aux infrastructures et équipements, aux contenus et services dématérialisés, et enfin aux usages et aux usagers qui les (ré)inventent ou coproduisent.

Le numérique s'est introduit progressivement, notamment dans l'espace urbain. On peut distinguer 4 cycles ou phases d'appropriation par les élus et les territoires. Les élus se sont d'abord intéressés à la citoyenneté numérique avant de cibler plutôt leurs actions sur la fracture numérique (villes moyennes, départements), délaissant du même coup la question des services numériques territoriaux. La troisième période prend acte de formes d'émancipation numérique (notamment avec les smartphones), avec des possibilités d'usage pensées par le privé et des élus en retrait ou déprise. Depuis quelques années, on constate une reconquête par les élus, notamment à travers le nouveau référentiel de la smart city (mais qui fait la part belle à la question métropolitaine).

Le référentiel smart city constitue un nouveau référentiel numérique. Il a permis de déplacer la réflexion de l'infrastructure aux usages, et a élargi le spectre des équipements numériques. L'innovation aujourd'hui se fait cependant plus sur les usages (dans tous les domaines : vie sociale, travail, commerce, etc.) que sur les infrastructures et les équipements numériques.

La smart city fait peser sur les territoires le spectre du déclassement urbain et de la relégation. Mais le référentiel n'existe pas forcément dans les villes moyennes, où on va surtout faire du copier-coller de ce qui existe dans les métropoles. Or les problématiques ne sont pas les mêmes selon les territoires.

Une autre forme de marginalité s'installe, fondée sur l'inégale capacité des habitants à s'approprier la culture numérique. Or la smart city est-elle nécessairement synonyme de smart habitants ? De fait, la capacité à s'approprier des usages, la culture numérique reste inégalement distribuée, contribuant au maintien d'une fracture numérique plus qualitative que quantitative.

Le numérique est aussi un moyen de reconnecter les marges aux centres, à la dynamique métropolitaine. Un exemple est les espaces de coworking qui s'installent progressivement en périurbain. Le e-commerce est un autre exemple, dans des territoires où le commerce est très peu présent.

Le numérique ouvre enfin de nouvelles perspectives d'insertion, par exemple des sans-abris.

La discussion a porté sur le référentiel smart city, et sur les usages du smartphone par les sans-abris, les migrants, les marginaux. Un autre élément important concerne l'accès aux services bancaires, qui conditionnent l'accès à beaucoup de services numériques. Un certain nombre d'usages sont inventés par des marginaux. Certains services numériques s'adaptent aux situations locales, par exemple en Afrique. La question des smart habitants est par ailleurs centrale et posée aussi sur d'autres secteurs (énergie par exemple) par des chercheurs (comme Zélem). Attention à la réappropriation ou pas par les habitants : il y a probablement actuellement plus de gens qui travaillent sur le coworking que de coworkers !

Alain Rallet (Université Paris Saclay) « Numérique et inégalités socio-spatiales : Evidences et perplexités »

Les inégalités sont en train de changer de forme et de contenu sous l'effet du numérique.

Les inégalités liées au numérique existent mais à différents niveaux. Dans la littérature (années 2000), on distingue la fracture de 1^{er} niveau, qui concerne l'accès, et une fracture de 2^{ème} niveau, qui a trait aux usages. Au-delà des usages, il faut poser la question de quels usages ? Que veut dire « usages » ? Il y a plusieurs type d'usages : génériques et spécifiques, qui portent sur des outils professionnels. Enfin se pose la question des services, qui est désormais fondamentale et qui nécessite de reformuler la question des inégalités socio-spatiales liées à la disponibilité et à l'usage des services.

Les fractures relevant de l'accès et des usages génériques (qui sont principalement des inégalités générationnelles et pour certaines liées au revenu) sont en voie de disparition, contrairement aux fractures relevant des usages spécifiques et des services.

Pour les usages professionnels (nouveaux métiers liés au numérique), les inégalités pourraient se développer du fait de la difficile montée en compétence des peu qualifiés et des plus âgés. Mais il y a aussi une création de travaux peu qualifiés, avec les plateformes et l'infrastructure physique des services numériques (la logistique). Il ne faut pas oublier le travail des individus qui est impliqué par le numérique (consommateurs, patients, etc.).

Concernant les services (de la smart city mais pas seulement) : théoriquement ils sont disponibles en tout point, mais en fait beaucoup impliquent une infrastructure physique et humaine de proximité (santé, éducation, etc.) Par ailleurs, certains services impliquent une offre localisée, comme le co-voiturage qui est difficile à organiser en zone dense. La dématérialisation humaine et physique n'étant pas totale, on peut avoir une reproduction des inégalités socio-spatiales, notamment dans les zones rurales. Il y a un mythe du service à distance.

La discussion a porté sur la question des nouvelles données, qui ne concernent qu'une partie des gens (les usagers équipés) et dont l'utilisation pourrait entraîner/conforter des inégalités socio-spatiales. Par ailleurs, une compétence pourrait se faire jour qui concerne la connaissance des moyens de protéger ses données personnelles, mais ce point est débattu car des travaux montrent que ce sont les geeks qui se protègent le moins sur Internet. On voit aussi se développer des formes de déconnexion volontaire. Le numérique est aussi une machine à intégrer la marginalité, car il est très difficile de se tenir à l'écart du monde numérique, y compris si on n'est pas équipé (volontairement ou non). En France, 5 millions de personnes de plus de 15 ans n'ont aucun accès à Internet.

Table ronde animée par J. Gobert et L. Belton Chevallier

- **Christine Gilles** - La Poste – Déléguée à l'accompagnement des postiers en bureaux sensibles (QPV), qui s'adressent aux usagers les plus modestes des services bancaires. Ces bureaux comptabilisent beaucoup d'agressions, d'incivilités. La Poste cherche à développer l'autonomie des clients dans ces territoires. 20% des bureaux de Poste sont des banques sociales, et 40% des clients sont concernés.
- **Florien Fernandez** – Sous-Directeur chargé du développement social et du service sur le territoire - CAF 77. Un dispositif d'accompagnement est mis en place pour aider les allocataires à utiliser les outils numériques.
- **Dominique Leroy** – Directeur de Seine et Marne Numérique, structure créée à l'initiative du Département. L'objectif de cet établissement public est de répondre au problème de l'aménagement numérique du territoire, notamment d'apporter la fibre sur le territoire (là où ce sont les collectivités qui sont en charge de l'installer). Comme les technologies évoluent, les fractures se reconstituent. Or les entreprises peuvent quitter certains territoires pour cause de mauvaise connectivité de la commune. L'arrivée de la fibre est vraiment importante dans les communes rurales, avec des ménages qui migrent très largement du DSL vers la fibre.

La lecture rural-urbain est-elle toujours pertinente ? La question de l'arrivée de la fibre est cruciale dans le rural comme l'a pointé Dominique Leroy ci-dessus. A la CAF, les points d'accueil physiques sont en voie de réduction. Or l'usage du numérique, qui peut compenser l'éloignement physique au point d'accueil, est difficile pour certaines populations. La CAF déploie des services de rendez-vous en visio, mais dans certains territoires le réseau numérique ne le permet pas. La Poste est plus présente dans l'urbain mais doit contribuer à l'aménagement du territoire (cette mission étant inscrite dans la loi). Il existe un observatoire qui autorise ou pas à créer ou à transformer un point de contact. Dans le rural, la transformation s'opère *via* des partenariats locaux, publics ou privés (par exemple avec des commerçants locaux). Les postiers sont formés pour être des « aidants numériques ». Du point de vue de La Poste, ce sont dans les zones urbaines et périurbaines qu'il y a le plus d'utilisateurs fragiles. Dans les quartiers, La Poste est souvent le seul service (bancaire) de proximité. Finalement, La Poste est très engagée, depuis longtemps, dans le rural (notamment via le réseau physique des facteurs). Mais les problèmes se concentrent actuellement dans certaines zones urbaines et périurbaines. Dans l'urbain, La Poste peut moins s'appuyer sur le facteur, notamment parce que les gens ne sont pas forcément à leur domicile dans la journée.

La CAF travaille sur une politique d'inclusion numérique, qui vise la dématérialisation des services associée à leur personnalisation. Le numérique est vu comme un facteur d'inclusion et d'accès aux droits, qui pallie le manque de présence physique des services sur le territoire, les horaires limités et aussi les problèmes d'accès culturels aux services. Aujourd'hui, les connexions au site CAF se font de façon croissante sur smartphone, et les publics les plus précaires sont ceux qui utilisent le plus ces outils. La CAF essaie d'aider les personnes à utiliser les outils numériques, pour éviter les déplacements, pour toutes les démarches simples qui fonctionnent bien en ligne. Au demeurant, un certain nombre de gens se déplacent pour bénéficier d'une « assurance » d'avoir bien réalisé leur démarche.

La CAF travaille aussi avec 80 partenaires (sélectionnés *via* un appel à projets dans le Département 77 et qui accueillent 12% du public aujourd'hui) pour les publics qui ne savent pas du tout utiliser les outils numériques, et aussi les problèmes liés à la maîtrise de la langue

française. Une troisième catégorie de public est celle qui est à l'aise avec les outils numériques très mal à l'aise avec les démarches administratives, pour qui c'est compliqué de remplir un formulaire. Le bilan avec les partenaires est mitigé, car certains n'ont vu que l'aspect financier du dispositif, et accompagnent en réalité très peu d'allocataires (parfois moins de 5 par mois !). Pour la CAF, il y a un investissement important, financier et en termes de formation des partenaires, sur les outils CAF mais aussi sur l'accompagnement, en amont, à l'usage des outils numériques. Un objectif de la CAF avec la dématérialisation est de pouvoir dégager du temps pour traiter des cas complexes, y compris en mettant en place des rendez-vous (qui n'existaient pas auparavant), donc pour personnaliser le service rendu aux allocataires. Par ailleurs, toutes les démarches ne sont pas faisables sur caf.fr. Enfin, une fraction de la population est et demeurera hermétique au numérique, ce qui n'avait pas été pris en compte au départ par la CAF, lors de la mise en place de l'offre numérique. Enfin, les gains de productivité (besoin de moins d'agents d'accueil grâce aux postes informatiques) n'ont pas été aussi importants que prévu... Le degré d'autonomisation des allocataires *via* le numérique n'est pas si rapide qu'escompté au départ.

La Poste vise l'inclusion bancaire *via* le numérique, et a pour cela mis en place une expérimentation avec Emmaüs Connect. Les postiers doivent pouvoir évaluer la familiarité du client avec le numérique, et l'aider le cas échéant à utiliser le site (formation gratuite). Il s'agit aussi de co-construire un réseau d'aidants numériques sur toute la France, avec d'autres partenaires (salles, matériel informatique). Tous les ans ont lieu Les Assises de la Banque Citoyenne.

Du point de vue des activités économiques, beaucoup de chefs d'entreprises sont assez loin de la problématique du numérique du point de vue des nouvelles capacités de développement de leur activité. Or il y a là un vrai risque de disparition d'activités, en particulier dans de petits villages. C'est un problème important en matière d'aménagement du territoire. Répondre à ces enjeux est compliqué car les entreprises sont très éclatées sur les territoires, les acteurs publics sont peu saisis de ces questions (et d'ailleurs, est-ce à eux d'y répondre ?). Or les politiques publiques sur le numérique sont très centrées sur les *start-ups*. Il y a une absence de réflexion publique sur la transformation des métiers liée au numérique. Seine et Marne Numérique essaie de trouver des relais, notamment auprès des chargés de développement économique des intercommunalités (qui ont la compétence de développement économique depuis peu).

Le numérique n'a-t-il finalement pas conduit à repenser la relation aux clients/usagers, ce qui pourrait également contribuer à diminuer les inégalités ? Effectivement, l'expérience des clients semble plus positive à La Poste, mais c'est aussi le réaménagement des espaces qui y a contribué. Il est difficile d'isoler le seul effet du numérique, mais l'ambition est de développer le lien social en développant le numérique. Pour la CAF, c'est la même logique, le numérique doit servir notamment à accéder à plus de droit, et il doit servir aussi à mieux personnaliser l'accueil des allocataires et le traitement de leur dossier (notamment en diminuant les seules demandes de réassurance, qui prennent beaucoup de temps aux agents).

Une question importante est celle des services et des usages numériques à inventer dans les territoires spécifiques (banlieues, périurbain, rural), en fonction des contextes et des besoins locaux.