

En quoi les acteurs de la politique de la ville sont-ils concernés par la lutte contre l'exclusion numérique ?

Margot Beauchamps¹, □ Annabelle Boutet², Eric Lamoulen³

Cet article répond à une interpellation de la part d'acteurs de la politique de la ville afin de mieux comprendre les résultats récents d'enquêtes qui concernaient des quartiers en ZUS

La Politique de la Ville se donne pour objectif de mobiliser les acteurs nationaux et locaux pour réduire les inégalités territoriales au sein des agglomérations. Les territoires prioritaires de la politique de la ville (les Zones Urbaines Sensibles, ou ZUS, et les quartiers bénéficiaires de Contrats Urbains de Cohésion Sociale) sont caractérisés par une concentration importante de population en situation sociale et économique fragile. L'évaluation de cette politique met en évidence des résultats nuancés qui ne suffisent pas à endiguer les inégalités, notamment dans le domaine de l'éducation, de la santé ou de l'accès à l'emploi. Les équipements publics restent largement sous représentés dans ces quartiers. Notons que sur les dix dernières années, les efforts entrepris ont redoublé avec la naissance des contrats de ville et des grands projets renforcés encore par la politique de rénovation urbaine lancée en 2002. Pendant la même période, Internet s'est installé en France avec un taux de pénétration moyen à domicile qui est passé de 4% en 1998 à 67% en 2009 (CREDOC 2005 et 2009). Ce déploiement a modifié radicalement les modalités d'accès à l'information et aux services publics. L'accès à l'emploi et à l'éducation ont été singulièrement marqués par cette évolution. Et ce sont précisément ces thèmes qui sont tenus pour prioritaires par la politique de la Ville. Dans ce contexte, il est apparu pertinent de faire le point sur la diffusion d'Internet dans les quartiers bénéficiant de la politique de la ville.

Aujourd'hui, Internet permet d'accéder avec une grande facilité et rapidité à des ressources nouvelles, ou à des ressources autrefois disponibles par d'autres moyens. À ce titre, il peut constituer un formidable outil pour accéder à de nouvelles opportunités pour les personnes en situation d'exclusion ; dans le même temps, le recours de plus en plus systématique à Internet créé une situation de dépendance numérique : on se trouve aujourd'hui dans une configuration sociale où l'on attend de tout un chacun qu'il sache utiliser et qu'il utilise quotidiennement Internet. Trouver un logement, un emploi, communiquer avec les membres de son réseau social ou l'élargir, réaliser des démarches administratives, se tenir informé, se divertir sont des actions de la vie quotidienne pour lesquelles le recours à Internet est de plus en plus prescrit et péremptoire.

Or, les inégalités d'accès aux ressources de la société de l'information recourent essentiellement les inégalités sociales existantes. La position sociale et les déterminants socio-économiques se combinent et conditionnent autant les capacités d'accès aux matériels et aux réseaux numériques qu'aux usages : l'âge, le niveau de diplôme et le type de formation, l'emploi occupé, la structure familiale. Mais il est aujourd'hui impératif de bien distinguer l'accès aux matériels et réseaux numériques (ce qui inclut l'achat de terminaux personnels et l'abonnement à des fournisseurs d'accès) de l'appropriation des usages ; les deux inférant le recours à des ressources économiques, sociales et personnelles différentes. C'est ce que nous tentons d'expliquer ici.

¹ Doctorante en géographie, Université de Paris 1/UMR Géographie-cités, margot.beauchamps@univ-paris1.fr

² Enseignant-chercheur IT- Telecom Bretagne / M@rsouin, annabelle.boutet@telecom-bretagne.eu

³ Directeur Général du Toit Angevin, elamoulen@letoitangevin.fr

Contexte général

Au fil des ans et des enquêtes, on constate que l'équipement des familles gagne progressivement des avancées dans les foyers les plus modestes. Cependant, les écarts restent importants. Ainsi, entre non-diplômés et diplômés de l'enseignement supérieur : en 2009, 40% des non-diplômés et 73% des personnes ayant le BEPC étaient équipés d'un ordinateur, alors que les personnes ayant obtenu le baccalauréat ou un diplôme de l'enseignement supérieur représentaient respectivement 85% et 91% des personnes équipées d'un ordinateur à domicile (CREDOC, 2009). Par ailleurs, les enquêtes dont nous disposons mettent en lumière le fait que la formation professionnelle et les professions exercées sont également discriminantes en termes d'accès à un ordinateur. L'enquête du CREDOC de 2009 s'est concentrée sur l'équipement à domicile. Au sein de la population active, ce sont les ouvriers qui sont les moins bien équipés avec 75%, avec 6 points d'écart avec les employés (81%), alors que les cadres supérieurs, les professions intermédiaires et les professions indépendantes représentent respectivement 97%, 89% et 87%. Si l'on s'intéresse à Internet, on peut noter que les écarts restent encore importants entre les niveaux d'études : seulement 36% des non-diplômés ont une connexion à Internet à domicile, contre 75% des titulaires du BEPC ; à l'autre bout de l'échelle, 86% des personnes ayant un diplôme de l'enseignement supérieur et 80% des personnes ayant obtenu le baccalauréat disposent d'une connexion à Internet à domicile. Enfin, pour reprendre les mêmes déterminants que pour l'équipement en ordinateur, on constate qu'ouvriers et employés restent les deux catégories socio-socioprofessionnelles les moins représentées en termes de connexion à Internet à domicile avec, respectivement 66% et 74% (CREDOC, 2009). L'enquête du CREDOC montre également que d'année en année, les personnes appartenant à un ménage au revenu mensuel inférieur à 900 euros demeurent la catégorie la plus discriminée en terme d'accès à Internet à domicile. En 2009, elles sont en proportion 2,4 fois moins nombreuses à être connectées à Internet à domicile que celles appartenant à un ménage au revenu mensuel supérieur à 3100 euros (38% contre 91%).

En ce qui concerne le fait d'être équipé d'un ordinateur à domicile, l'écart entre ces deux catégories de population (ménage au revenu mensuel inférieur à 900 euros et ménage au revenu mensuel supérieur à 3100) est plus faible qu'en terme de taux de connexion à Internet à domicile, même s'il reste très important : les premiers (48%) sont deux fois moins nombreux que les seconds (94%) à être équipés. Cela peut s'expliquer par le fait que l'équipement en ordinateur est un investissement ponctuel auquel consentent de plus en plus de ménages modestes soit en économisant, soit en recourant à l'endettement comme l'ont révélé des personnes interviewées à Brest, soit par le recours à des dons d'ordinateurs de la part de proches; alors que l'abonnement à Internet nécessite un engagement à verser mensuellement à un fournisseur d'accès à Internet une partie importante de leur "reste-à-vivre", une fois payé l'ensemble des dépenses contraintes. Ainsi, un abonnement classique à Internet s'élève à 30€ par mois environ, il représente pour un bénéficiaire du revenu de solidarité active (RSA) (400 euros par mois pour une personne seule) 7.50% de son budget mensuel.

À côté de la question de l'équipement, qui correspond à ce que l'on appelle communément la fracture de premier degré, il est important de s'intéresser au deuxième niveau de la fracture où l'on retrouve notamment la question des usages et des compétences. Ainsi, si 71% de l'ensemble de la population disposant d'une connexion à Internet à domicile se connecte tous les jours, les non-diplômés sont 49% et les titulaires du BEPC 64% (contre 84% pour ceux titulaires du baccalauréat et 77% pour les diplômés de l'enseignement supérieur) (CREDOC, 2009). Cette année, le CREDOC nous livre des informations intéressantes sur la perception que les personnes ont de leur compétence à utiliser un ordinateur. Ici également les écarts sont marqués par rapport aux niveaux de formation et aux emplois occupés. Ainsi, 81% des personnes interrogées n'ayant pas de diplôme déclarent se ressentir plutôt incompetentes alors qu'elles sont 24% chez les diplômés de l'enseignement supérieur (CREDOC, 2009). Cela corrobore une enquête récente effectuée dans le quartier de Kérourien à Brest. Nous constatons en effet une

répartition très marquée des non-usagers autour du niveau et du type d'études, puisque 58% des non-usagers ont un faible niveau d'études et 32% ont des formations professionnelles (CAP/BEP). Il convient, selon nous, de rapprocher ce dernier chiffre des catégories socio-professionnelles principalement présentes à Kérourien et au fait que 56% des personnes interviewées exerçant une activité professionnelle ont déclaré être employés et 28% ouvriers. En effet, nous pouvons émettre l'hypothèse que les métiers auxquels prétendent les personnes interrogées ne favorisent pas l'accès aux usages des outils numériques (Boutet, Drogue, 2009).

La corrélation entre un déficit d'accès et d'usage d'Internet et le faible niveau de formation (ou de revenu) laisse supposer que les habitants des quartiers prioritaires, au titre de la politique de la ville, majoritairement défavorisés en terme de capital économique, social et culturel sont susceptibles de subir une exclusion supplémentaire liée à un investissement moindre dans les nouvelles technologies.

La situation dans les Zones Urbaines Sensibles

Une étude commandée par la Caisse des dépôts et Consignations (CDC) sur l'évaluation de la « fracture numérique » dans les Zones Urbaines Sensibles (ZUS) traitées par l'ANRU (Agence nationale pour la rénovation urbaine) confirme un écart, cependant réduit. En effet, 62% des habitants des ZUS interrogés déclarent disposer d'un ordinateur à domicile contre 69 % des personnes interrogées hors des ZUS ; de même ils sont 48% à avoir un accès à Internet à domicile contre 56% au niveau national. La faiblesse de l'échantillon de cette étude (une cinquantaine de personnes dans 10 quartiers classés en ZUS pour l'échantillon témoin de la diffusion d'Internet dans les ZUS et 1038 personnes au niveau national) impose de manier ces données avec précaution. Par ailleurs, la conduite d'enquêtes ponctuelles auprès des populations des ZUS soulève des difficultés liées à la nécessité d'établir d'un climat de confiance entre des populations souvent stigmatisées par les médias et le ou les enquêteurs. Il importe donc d'avoir à l'esprit ces préalables méthodologiques pour examiner les résultats de cette étude. Néanmoins, cette étude soulève des questions quant à la place et à l'attention accordées aux habitants les plus défavorisés dans la société de l'information.

En premier lieu, quelques chiffres sont à considérer. Les personnes interrogées dans les ZUS sont presque aussi nombreuses qu'ailleurs à déclarer avoir déjà utilisé Internet (60 % en ZUS contre 61 % ailleurs). L'étude révèle cependant une amplification de la fracture générationnelle et de genre en terme d'usage d'Internet. Ainsi les personnes de plus de 60 ans sont plus nombreuses en ZUS (84 %) qu'ailleurs (77 %) à n'avoir jamais utilisé Internet. 36 % des hommes et 46 % des femmes résidant en ZUS n'ont jamais utilisé Internet alors qu'ailleurs, l'écart est de 37 % des hommes contre 40 % des femmes.

Au-delà de la distinction entre les usagers et les non-usagers d'Internet, qui est d'après ces premiers résultats d'enquête moins marquée qu'on aurait pu le supposer, la synthèse provisoire révèle des disparités d'usages importantes entre les résidants dans les ZUS et les personnes interrogées en dehors des ZUS.

Tout d'abord la fréquence de connexion des internautes résidant dans une ZUS est sensiblement moins grande que pour l'ensemble des internautes. Seulement 37 % des internautes interrogés en ZUS déclarent se connecter au moins une fois par jour, contre 47 % pour l'échantillon représentant la France entière. Les premiers résultats de l'étude montrent également que les usages des internautes habitant en ZUS ont une orientation plus ludique (avec une sur-représentation du téléchargement de musique et de vidéo, le visionnage de clips vidéo, les jeux en ligne). C'est un résultat que nous avons relevé également lors d'une enquête récente menée à Kérourien, quartier au sein d'une ZUS de Brest.

Quelques autres usages d'Internet sont particulièrement sur-représentés dans les ZUS : la recherche d'emploi (ce qui ne représente pas une réelle surprise si l'on considère

que la proportion de demandeurs d'emploi est deux fois plus grande dans les ZUS qu'au niveau national), la consultation des sites de rencontres, mais aussi la recherche en ligne d'aide aux devoirs (dont les auteurs constatent qu'elle est d'autant plus fréquente que le niveau de revenu des ménages est bas).

En restant toujours dans le cadre de la synthèse du travail de la CDC-Ipsos, d'autres usages sont, au contraire, peu fréquents chez les internautes résidant dans les ZUS. Ainsi, l'usage à des fins professionnelles d'Internet, la gestion bancaire en ligne, l'utilisation d'une messagerie électronique, la téléphonie par Internet, l'achat de produits ou de service en ligne, la recherche d'informations sur des sujets d'intérêt personnel sont sous-représentés parmi les habitants des ZUS de l'échantillon. Cependant, si l'e-économie est peu pratiquée en général dans les ZUS pour lesquelles nous avons des données comme Kérourien à Brest, les résultats divergent sur les usages liés à la communication qui représentent 95% des usages et 65% des usages connus par les non-usagers, à Brest. La communication précède les divertissements et les activités administratives (Boutet et Tremembert, 2008; Boutet et Droque, 2009)

Ces résultats corroborent les conclusions d'une recherche en cours dans le cadre d'une thèse sur les inégalités d'accès aux ressources d'Internet dans les quartiers défavorisés. L'analyse d'entretiens semi-directifs menés auprès d'habitants de deux quartiers de l'agglomération de Saint-Etienne, montre que les bénéfices tirés de l'utilisation d'Internet par les personnes résidant en ZUS sont globalement faibles en terme d'accès à l'emploi, à l'information, à la connaissance, à l'élargissement du capital social. Plus généralement, si Internet permet de redéfinir les contraintes spatiales et temporelles dans lesquelles s'inscrit nécessairement la vie quotidienne des individus, il apparaît que les personnes en difficulté peinent à tirer parti des opportunités offertes par cette évolution en terme d'accès aux ressources sociales. De même une enquête menée dans le quartier de Kérourien met en lumière un faible investissement des usages autour de la création de contenu sur Internet, tels que les blog ou les forums.

Ces différentes enquêtes, menées à des échelles territoriales différentes dévoilent une faible appropriation des usages d'Internet par les groupes sociaux en difficultés. Nous entendons ce phénomène dans le sens où, l'appropriation, telle qu'elle est définie par Serge Proulx, s'adosse à un processus de création qui conduit l'utilisateur à réinventer l'usage en fonction de ses propres besoins (Proulx, 2002). Or, de manière générale, il semble que les habitants des ZUS — sans que ce soit la règle définitive, puisqu'on a pu observer, à Brest par exemple, des groupes de jeunes musiciens se saisir de ces technologies pour se produire à moindre frais par rapport à des studios professionnels ou des groupes d'habitants créer des journaux de quartiers numériques pour revaloriser l'image de leur habitat et de leur quotidien — se contentent de reproduire des usages stabilisés et standardisés (tels que le téléchargement) au détriment d'usages innovants. La valeur d'usage d'Internet, c'est-à-dire son utilité mesurée en fonction du bénéfice qu'il apporte pour son utilisateur semble donc moindre pour les internautes résidant en ZUS comparativement à l'ensemble des internautes.

Le rôle du capital social est depuis longtemps reconnu pour expliquer les différences de valeur d'usage d'Internet selon les individus. La capacité à mobiliser son réseau social pour développer des compétences numériques est unanimement présentée comme un facteur essentiel de diffusion des usages. Le poids de l'entourage joue aussi par le biais des effets de club, ou effets de réseau : plus on connaît de personnes avec qui échanger par mail, messagerie instantanée ou, plus on est susceptible de se familiariser à ces modes de communication interpersonnelles.

À ce stade de l'analyse, nous souhaiterions souligner que les enjeux liés au moindre engagement des personnes défavorisées dans la société de l'information ne semblent pas prendre de formes particulières dans les quartiers prioritaires au titre de la politique de la ville. Cependant, du fait de la concentration de la pauvreté dans ces quartiers, de leur faible dotation en équipements (publics ou privés) et enfin des difficultés d'accès à l'emploi et aux

services de leurs habitants, les inégalités d'accès aux ressources numériques qu'elles soient liées à une fracture numérique de premier degré ou de second degré y prennent une acuité particulière.

Quels enjeux pour les acteurs de la politique de la ville?

Les actions menées dans le cadre de la politique de la ville ont longtemps porté sur le désenclavement des quartiers et la mobilité de leurs habitants pour un meilleur accès aux opportunités urbaines. Les mutations sociétales liées à la diffusion des technologies de télécommunication contribuent à une dépendance numérique pour accéder aux ressources et soumet les ménages en difficulté à l'injonction à utiliser Internet alors même que les capacités à tirer parti des apports d'Internet sont inégalement réparties dans la population en fonction des déterminants sociaux et économiques. Cette contradiction doit conduire les acteurs de la politique de la ville à une réflexion sur les moyens à mettre en œuvre pour une meilleure inclusion numérique dans les quartiers.

L'aspect financier de l'accès à Internet constitue un autre élément facilement identifiable, et sur lesquels les pouvoirs publics ont vocation à agir. La dépendance numérique pousse des ménages aux ressources modestes à sacrifier une partie importante de leur budget pour les télécommunications, et en particulier Internet. Dans l'enquête menée à Kérourien en 2009, pour l'ensemble de la population interrogée (usagers et non usagers), seulement 14% des personnes étaient prêtes à payer le prix communément appliqué pour un abonnement Internet (offre trip-play). A travers l'étude détaillée de différentes variables extraits des réponses des usagers — la fréquence d'utilisation d'Internet, la structure du foyer et la perception du niveau de vie d'Internet —, nous avons pu observer qu'une médiane s'établissait pour les valeurs correspondant à 15 € par mois ou moins. Même si les personnes utilisent tous les jours Internet, elles ne sont pas prêtes à payer le prix fort. Ce qui reviendrait à considérer Internet comme un Service Universel, c'est-à-dire disponible pour tout le monde quels que soient le salaire, la perception du niveau de vie et la situation personnelle. Les réponses soulignent donc une volonté de la part des habitants qu'Internet soit mis à leur disposition à des prix préférentiels, soit par la collectivité, soit par le marché. Des initiatives locales et nationales ont émergé au cours de ces dernières années pour rendre Internet accessible à un prix socialement acceptable auprès des habitants de certains quartiers. Nous renvoyons à la rubrique "Initiatives" de ce wiki-creatif qui a vocation à donner une meilleure visibilité à ces actions engagées impliquant une grande variété d'acteurs.

Les acteurs de la politique de la ville et de l'insertion sociale sont de plus en plus nombreux à s'engager dans la lutte contre la fracture de premier degré, même si pour beaucoup d'entre eux, l'aspect technique relègue les questions numériques hors de leurs compétences professionnelles. Cependant, cette focalisation sur la fracture numérique de premier degré ne doit pas faire perdre de vue les enjeux plus larges posés par l'exclusion numérique.

Pour conclure. Il n'y a pas de déterminisme technologique

Le terme de fracture numérique, en évoquant l'image d'une société divisée en deux parties (les connectés et les non-connectés), rend improprement compte des multiples dimensions de l'exclusion résultant d'un moindre investissement dans les TIC. Niveau d'équipement et d'accès, types de pratiques, niveau de compétences, degré de valeur d'usage dessinent toute une gamme de manières d'être connecté ou de ne pas être connecté à Internet, laissant entrevoir la complexité des facteurs d'exclusion numérique.

Alors que l'écart entre les différentes classes sociales, en données 'quantifiées' d'accès à domicile aux équipements et aux réseaux numériques se réduit, les bénéfices tirés de l'usage d'Internet par les personnes en situation d'exclusion sociale sont pour l'heure insatisfaisants. Ce paradoxe met en lumière la nécessité, pour tous les acteurs du travail

social, et notamment ceux de la politique de la ville, de repenser l'approche de la lutte contre la fracture numérique en s'affranchissant de la foi en un déterminisme technologique.

Œuvrer à une meilleure inclusion numérique des publics en difficultés, en particulier dans les quartiers prioritaires, ne se suffit pas dans la facilitation apportée à l'équipement et à l'accès aux réseaux, à domicile comme dans les espaces collectifs; encore faut-il contribuer à améliorer la valeur d'usage d'Internet pour ces publics au travers d'actions d'accompagnement des usages, de formation et de sensibilisation des animateurs d'espaces publics numériques et des différents acteurs œuvrant dans les quartiers (travailleurs sociaux, associations, animateurs jeunesse, enseignants, pôle emploi, etc).

La « fracture numérique », les travailleurs sociaux la subissent aussi! L'e-inclusion passe aussi par une aide apportée aux travailleurs sociaux, et à toutes les structures qui sont, au quotidien, aux côtés des personnes en difficultés. Une majorité de ces acteurs souffre d'un déficit en moyens humains et financiers qui leur permettraient de mettre à profit les avantages offerts par le numérique pour travailler à une meilleure insertion sociale des plus démunis. La formation de ces travailleurs pour adapter et valoriser leurs compétences, souvent faites de bricolage, ainsi que l'équipement multimédia de leurs lieux de travail semble une urgence.

Au-delà même de l'accompagnement des usages en vue d'une amélioration des compétences numériques des personnes en difficulté, c'est l'ensemble du travail social qui doit être repensé pour s'adapter aux exigences nouvelles de la société de l'information. Ne serait-ce que pour répondre à cette tension dans laquelle sont prises les personnes de devoir s'approprier des techniques pour accéder à des ressources sans pour autant être sûrs qu'elles auront un usage pérenne de ces techniques. C'est là le paradoxe de la recherche d'emploi qui oblige des personnes à se former aux outils numériques pour accéder aux données du marché du travail alors que leur formation et les métiers auxquelles elles aspirent ne nécessitent que peu ou pas l'usage de ces techniques.

Certes, de plus en plus de personnes ont accès à la technologie numérique, comme l'attestent les différentes études auxquelles nous nous référons mais ces technologies sont en constantes évolutions, évolutions le plus souvent dues à des facteurs exogènes qui redéfinissent les processus d'appropriation et donc les ressources et compétences sociales, économiques, cognitives qui sont nécessaires. Si une grande majorité des foyers est en mesure, aujourd'hui, de se dire connectée ; cela n'empêche pas une partie de ces foyers d'être face à un désarroi constant face à des questions récurrentes du "que faire?", "comment faire?" et "pourquoi faire?"

Références

Boutet A., Drogue C., 2009, *Etude sur les usages et les non-usages d'Internet dans le quartier de Kerourien (Brest)*, Marsouin, Comité Interministériel des Villes, 77 p.

Boutet A., Tremembert J., 2008, *Identifier les non-usagers et mieux comprendre les situations de non-usages*, enquête participative à Kerourien (Brest), http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=232.

CDC, 2009, Etude Caisse des dépôts sur « L'évaluation de la fracture numérique dans les territoires sensibles traités par l'ANRU », Enquête IPSOS 2008.

CREDOC, 2009, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/etude-credoc-2009-111209.pdf

CREDOC, 2005, *La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française*, http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/et-credoc2005.pdf

Proulx S., 2002, « Trajectoire d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une société de savoir », *Annales des télécommunications*, 57, n°3- 4, pp.180-189, Paris.

