

Rapport de stage

Master 2 Techniques de l'Information et de la Communication
dans le Développement Territorial

Université Toulouse 2 le Mirail

Année 2005-2006



“Fracture numérique” et politique de la Ville en Midi-Pyrénées : le cas du Grand Projet de Ville de Toulouse

Réalisé par **Dominique GOLERET**
Sous la direction de **Patrick-Yves MATHIEU**,
directeur de Ressources & Territoires



SOMMAIRE

Sommaire.....p.3

INTRODUCTION.....p.5

PARTIE I :

« FRACTURE NUMERIQUE » EN MIDI-PYRENEES :

ANALYSES ET SOLUTIONS PROPOSEES.....p.11

I. Des études statistiques au service d'une analyse de la
« fracture numérique ».....p.

1. Le taux d'équipement informatique et internet des foyers...p.
2. Les usages principaux liés à la pratique d'internet.....p.
3. Les différentes inégalités engendrées par la fracture numérique...p.
4. Les populations les plus concernées par la fracture numérique.....p.

II. Des propositions pragmatiques émanant des acteurs
institutionnels.....p.

1. Trois institutions engagées dans la lutte contre la « fracture
numérique ».....p.
2. Différents types de structures pour un accès aux TIC....p.

PARTIE II :

DIFFERENTES POSSIBILITES D'ACCES : ETUDE DE TERRAIN

.....p.35

I. Une enquête sur les quartiers du GPV.....p.

1. Le territoire du GPV, description et objectifs 2000-2006.....p.

2. La construction du guide d'évaluation.....p.

3. Les structures rencontrées : différents modes d'accès aux TIC.....p.

4. La confrontation des résultats.....p.

II. Lignes d'actions possibles / Analyse critique.....p.

1. Faut-il ouvrir plus de lieux d'accès dans les quartiers ?.....p.

2. Une structure « idéale », de réels besoins humains.....p.

CONCLUSION.....p.62

REFERENCES.....p.66

ANNEXES.....p.68

INTRODUCTION

Ressources & Territoires est un Groupement d'Intérêt Public (GIP), co-géré et financé par l'Etat (Préfecture de Région) et la Région (Conseil Régional), créé le 05 décembre 2000 et opérationnel depuis janvier 2002.

Ce GIP repose sur une logique de partenariat, entre Etat, Conseil Régional Midi-Pyrénées, Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) - Délégation de Midi-Pyrénées -, Université Toulouse Le Mirail, et la coopération avec son homologue en région Aquitaine : Pays et Quartiers d'Aquitaine.

L'objet premier de Ressources & Territoires, au-delà de la politique de la Ville en Midi-Pyrénées, est la question de la cohésion sociale, enjeu fort pour la Région, comme pour l'ensemble du territoire français.

Ce centre de ressources a pour cible : les élus, les chefs de projet des sites en contrats de Ville, les équipes MOUS (Maîtrise d'Oeuvre Urbaine et Sociales), les responsables associatifs, les fonctionnaires de l'Etat et des collectivités territoriales ; l'ensemble des acteurs Midi-Pyrénéens de la politique de la Ville.

Son rôle est de contribuer à qualifier les acteurs pour soutenir les projets porteurs d'une forte dimension de cohésion sociale, et de promouvoir une culture commune aux acteurs de la politique de la Ville¹.

A l'origine de la politique de la Ville, on trouve le constat d'un clivage important entre les quartiers, où tendent à se concentrer les « problèmes sociaux », et le reste de la ville. Afin de lutter contre ce clivage, les pouvoirs publics ont mis en œuvre ce qu'il a été convenu d'appeler une « discrimination territoriale positive ». Ce terme désigne un ensemble d'interventions publiques, urbaines et sociales visant à contrebalancer les facteurs de discrimination qui touchent l'emploi, l'éducation, l'accès aux services publics, la culture... Ainsi, était visé le rétablissement d'une égalité réelle de traitement et d'accès aux droits.

La politique de la Ville, au cours de ces dernières années, a combattu avec succès les exclusions économiques et sociales dans les quartiers prioritaires. Mais l'approfondissement de la lutte contre toutes les formes d'exclusion urbaine appelait, comme l'a écrit le Ministre délégué à la Ville, à « un changement d'échelle » au niveau des agglomérations avec des moyens renforcés. C'est pourquoi, les contrats de Ville 2000-2006 ont pour objectif de renforcer la politique

¹ Annexe 1 : Différents champs d'action de R&T

de solidarité et de cohésion sociale à l'échelle des villes et des agglomérations. Simultanément, pour le Ministre délégué à la Ville, il y a dans le cadre de la politique de solidarité portée par ces contrats, une priorité toute particulière pour les territoires des grands projets en terme de développement social et urbain.

L'association des habitants aux processus de développement a constitué un objectif premier de la politique de la Ville, qu'il s'agisse de la transformation de leur cadre de vie, de la réactivation des liens sociaux ou de l'insertion professionnelle.

La question de l'implication des habitants, en tant que citoyens dans la vie publique, a connu un véritable renouveau avec l'engagement de nombreuses municipalités dans la mise en place de dispositifs de consultation non limités aux quartiers prioritaires.

Le développement des TIC rejoint l'évolution de la politique de la Ville : elle ouvre de nouvelles perspectives à l'implication associative et citoyenne dans le cadre de la démocratie participative. La mobilisation sur des sujets d'actualité, bien au-delà de la vie du quartier, en constitue le premier exemple et laisse entrevoir des consultations virtuelles (par l'intermédiaire des réseaux) organisées en appui aux dispositifs locaux.

De toute évidence, les TIC constituent à elles seules un nouveau champ d'expérimentation suffisamment attractif pour relancer l'implication des acteurs en place et motiver de nouveaux investissements.

Ressources & Territoires est actuellement en période de bilan, qui clôture les sept années des contrats de Ville. C'est pourquoi, considérant que les nouvelles technologies constituent un facteur de développement essentiel à la région, le GIP a souhaité réaliser une étude afin de comprendre le fonctionnement des structures ayant mis en place un Espace Public Numérique (EPN) en vue de réduire la fracture numérique.

Ce terme de « fracture numérique », très usité par la Région, s'emploie aussi à un niveau étatique : c'est une des priorités actuelles. Elle concerne les inégalités dans l'usage et l'accès aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) comme les téléphones portables, l'ordinateur ou le réseau Internet. La

fracture numérique ne représente donc qu'une toute petite partie de l'ensemble des inégalités de développement. On parle parfois aussi de fracture digitale (traduction linéaire de « *digital divide* » utilisée aux Etats Unis) ou de fossé numérique. L'expression « fracture numérique » est calquée sur celle de fracture sociale dénoncée au milieu des années 90.

« D'une manière générale, le fossé numérique peut être défini comme une inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC. Ces éléments sont quelques-uns des plus visibles du fossé numérique, qui se traduit en réalité par une combinaison de facteurs socio-économiques plus vastes, en particulier l'insuffisance des infrastructures, le coût élevé de l'accès, le manque de création locale de contenus et la capacité inégale de tirer parti, aux niveaux économique et social, d'activités à forte intensité d'information. »²

L'existence et l'évolution d'une fracture numérique au sein d'une population peuvent être évaluées en tenant compte d'indicateurs tels que le nombre d'utilisateurs d'Internet, le nombre d'ordinateurs connectés (rapportés à la population). Cependant, ces indicateurs ne permettent pas, en eux-mêmes, de déterminer les usages des TIC par ces populations qui devraient accéder à la « société de l'information ».

Les nouvelles technologies, au cœur d'un débat politique et économique actuel, sont considérées comme un vecteur d'ouverture personnelle et professionnelle dans notre société. En plus d'être exclues d'une partie de la société de l'information, les personnes non initiées à ces pratiques ressentent parfois un sentiment de honte, comme peut le susciter l'analphabétisme. Internet offre d'immenses possibilités d'accès à l'information dans tous les domaines.

Cet accès direct peut s'avérer particulièrement important en matière de droit sociaux, de droit du travail et au logement... pour des personnes qui rencontrent des difficultés particulières (handicaps, maîtrise de la langue...) ou sont des victimes de discriminations raciales.

² ELIE, M., Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? *Problèmes politiques et sociaux*, La Documentation française, août 2001, n° 861.

La multiplication des bornes interactives, la mise en ligne des formulaires administratifs et le suivi des dossiers sont autant d'éléments qui participent à ces possibilités. Pour autant, la nécessaire maîtrise de l'outil afin de s'orienter dans ces réseaux d'information représente un nouvel obstacle pour des publics néophytes et handicapés. C'est pourquoi utiliser les moyens offerts pour l'accès à l'information ou aux droits nécessite bien souvent une initiation et un accompagnement.

Il est difficile pour ces personnes d'admettre les incapacités à se servir d'un tel outil. C'est pourquoi il est important de souligner et d'affirmer que les TIC ne sont qu'un outil supplémentaire et non une fin en soi. Beaucoup d'autres existent, moins récents mais tout aussi efficaces pour répondre aux questions d'ordre professionnel, culturel ou citoyen. Il faut éviter de penser systématiquement que les TIC sont les outils de référence.

La fracture numérique est donc un sujet très vaste. Nous nous intéresserons principalement ici aux inégalités liées à l'accès aux ordinateurs et au réseau Internet.

Remarquer que la fracture numérique ne se limite pas à l'accès aux nouveaux moyens de communication, est un premier niveau de lecture mais, il importe de distinguer trois niveaux d'inégalités vis-à-vis des nouvelles technologies :

- L'inégalité dans l'accès à un ordinateur, à internet.
- L'inégalité dans l'usage d'outils (pas forcément simple pour tous).
- L'inégalité dans l'usage des informations issues de ces outils.³

Cette distinction nous inspire une remarque qui constituera notre problématique : **Peut-on assimiler la lutte contre la fracture numérique au simple développement de l'accès à internet ?** Il faut aussi apprendre à utiliser sereinement et pleinement ces outils (dans notre cas, un ordinateur et le réseau Internet) ; et en plus favoriser un certain apprentissage du regard critique car on

³ BREVAN, C., dir. de la pub., *Internet dans les quartiers : espaces publics numérique et politique de la ville*. Paris : Éditions de la DIV, 2001. (Collection Repères).

trouve sur Internet une profusion d'informations, encore qu'il convient de savoir les utiliser.

Les TIC ne constituent pas seulement un « plus » pour les publics qui peuvent les utiliser, mais elles permettent également de développer de nouveaux usages, de nouvelles pratiques professionnelles, de nouvelles compétences. Dans le champ des services publics par exemple, les TIC se présentent comme un outil qui permet d'améliorer l'accès à l'information, de faciliter les démarches administratives, par le recours à la télé-procédure.

Pour répondre à ces interrogations, nous allons procéder en deux temps. D'abord, par la mise en avant de différentes études qui montrent que la fracture est bien réelle en France et en Midi-pyrénées. De nombreuses réponses existent de la part des acteurs institutionnels qui souhaitent permettre au plus grand nombre d'accéder aux TIC. Ce sont ces points d'accès que nous nous sommes proposé d'étudier dans une deuxième partie. Il s'agira en effet de repérer ces lieux dans le territoire du Grand Projet de Ville de Toulouse afin d'en comprendre le fonctionnement. Après un croisement et une analyse des données recueillies, nous présenterons l'élaboration d'une ligne d'action à destination des structures rencontrées pour une meilleure utilisation des TIC.

CONCLUSION

La Commission Européenne partage le constat selon lequel des inégalités relatives à l'accès aux nouvelles technologies existent : « *des différences persistent en ce qui concerne l'accès à l'internet et aux compétences dans le domaine du numérique selon que l'on est un homme ou une femme, une personne active ou un chômeur, qu'on a un revenu élevé ou faible, qu'on a un niveau de formation élevé ou pas ou qu'on soit jeune ou vieux* »⁴. Nous avons observé en première partie que toutes ces inégalités sont bien réelles en France et donc aussi en Midi-Pyrénées. Même si le taux d'équipement des foyers a tendance à augmenter, de par les baisses de prix du matériel et des connexions internet, des disparités subsistent dans la population.

Cette absence d'accès et de culture internet constitue un réel frein à l'employabilité des non-initiés : la familiarisation avec l'ordinateur devient une exigence des employeurs et cet atout peut faire la différence entre les candidats. La recherche d'emploi elle-même est favorisée par internet. Les offres d'emploi sont de plus en plus publiées sur internet et les envois de CV et de lettres de motivation se font par mail.

Au delà du travail, ceux qui n'ont pas accès à internet se voient progressivement marginalisés. Les discussions tournent de plus en plus autour des nouvelles technologies, si bien que l'information en ligne, la consommation en ligne sont autant de pratiques susceptibles d'écarter certains d'entre nous de la société de l'information.

A brève échéance, bon nombre de personnes pourraient être privées d'importantes possibilités dans des domaines significatifs de la citoyenneté et de la vie sociale : moyens d'expression et de communication publiques et personnelles, accès aux services et informations publics, au patrimoine numérisé ainsi qu'à des services commerciaux.

⁴ *e-inclusion – Le potentiel de la société de l'information au service de l'insertion sociale*, Document de travail des services de la commission des Communautés Européennes, 18 septembre 2001.

Les conséquences de la non-utilisation d'internet se révèlent encore mineures aujourd'hui. Il est encore possible de vivre sans accéder au web et de communiquer autrement que par e-mail.

C'est pourquoi la fracture numérique peut apparaître comme un problème mineur. À l'heure où plus de 2,5 milliards de personnes vivent avec moins de 2\$ par jour, où 20% des plus de 15 ans sont analphabètes et où en France même « 10 à 20 % des adultes auraient des difficultés à lire et écrire »⁵, il paraît légitime de se demander s'il n'y a pas d'autres urgences que la fracture numérique. Le problème de fond n'est-il pas davantage la fracture sociale ; la fracture numérique ne faisant que refléter des inégalités qu'elle sous-tend. Résoudre la « fracture numérique » peut faciliter l'accès à l'information et à l'éducation, et aider à la transformation économique, mais ne serait être le seul moteur principal d'un développement durable.

L'enquête réalisée au cours de ce stage montre bien que la fracture numérique existe au sein même d'une région, comme d'un territoire urbain (GPV). Les pouvoirs publics ont d'ailleurs réagi très vite pour résorber le problème en permettant d'ouvrir des lieux d'accès à internet, gratuits pour tous. Cependant au vu des différents entretiens réalisés confrontés à des études préalablement réalisées, on peut penser qu'il ne s'agit pas simplement d'ouvrir des lieux pour inverser cette tendance. Si seuls des accès existent, les personnes bénéficiaires seront celles qui savent déjà utiliser les outils et elles en éprouveront le besoin. Par contre, les personnes n'ayant aucune connaissance des outils et aucune motivation -professionnelle ou personnelle- jamais ne pousseront la porte de ces structures.

C'est pourquoi il est indispensable que ces lieux aient les moyens humains et financiers pour attirer les personnes les plus en marge de la société de l'information. Un simple accès, libre et gratuit, n'est pas suffisant.

Les technologies de l'information et de la communication évoluant à grande vitesse, l'objectif n'est pas de fournir une formation continue à toutes les

⁵ Vie de familles, magazine de la CAF

personnes exclues du système ; il convient plutôt de favoriser l'acquisition des bases par le plus grand nombre afin d'accomplir les tâches seulement accessibles par ces technologies. On voit apparaître dans nos villes de multiples bornes interactives à utiliser pour toutes sortes d'obligations (comme la mise à jour de la carte *Vitale* par exemple). Les guichets humains ont tendance à laisser leur place à des écrans tactiles obligeant ces personnes non familiarisées à prendre patience dans de longues files d'attente.

Il serait intéressant d'ouvrir cette étude à l'O.R.U. (Opération de Rénovation Urbaine) de Tarbes et / ou au P.R.U. (Projet de Rénovation Urbaine) de Montauban d'en vérifier les conclusions de cette étude dans des villes moyennes de la Région Midi-Pyrénées également concernées par des démarches de rénovation urbaine.

REFERENCES

- ALLARD, P. ; LELONG P. *Espaces publics numériques, moteur d'un Internet participatif*. Novembre 2002. Disponible sur :

<http://www.technofuturtic.be/code/fr/page.asp?Page=65>

(Consulté le 25/04/06)

- BREVAN, C., dir. de la pub., *Internet dans les quartiers : espaces publics numérique et politique de la ville*. Paris : Éditions de la DIV, 2001. (Collection Repères).

- CAZENEUVE, P. (sous la direction de), *L'accessibilité pour tous aux TIC : comment toucher les publics les plus éloignés ?* Cahier de partage d'expérience 2005, n°2.

- ELIE, M., Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? *Problèmes politiques et sociaux*, La Documentation française, août 2001, n° 861.

- ROBARDEY, J.L., Rapporteur de l'assemblée plénière du 23 Octobre 2000. *Favoriser, Développer et Stimuler l'accès de tous les citoyens aux Nouvelles Techniques d'Information et de Communication : Un enjeu pour Midi-Pyrénées*.

Disponible sur :

http://www.cesr-midi-pyrenees.fr/4DACTION/recherche_avis#

(Consulté le 19/04/06).

Plaquettes :

- ARDESI, *Les TIC en Midi-Pyrénées : Tendances et usages*, juin 2005.
- ARDESI, *Annuaire Midi-Pyrénées des lieux d'accès à Internet*, Mai 2005.
- CREDOC (Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie), *Le fossé numérique se réduit mais reste important*, mars 2006.
- Le Conseil Économique et Social de Midi-Pyrénées : *6 ans au service du développement régional 1995-2001*.
- Conseil Régional Midi-Pyrénées, *Document de synthèse : Programme d'action Régional pour la Société de l'information 2000-2006*.
- *e-inclusion – Le potentiel de la société de l'information au service de l'insertion sociale*, Document de travail des services de la commission des Communautés Européennes, 18 septembre 2001.

Sites internet :

Site personnel d'Yves Lasfargue, Directeur de l' OBERGO (OBservatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie) :

- <http://perso.wanadoo.fr/yves.lasfargue>

Site du Ministère de la culture :

- www.ecm.culture.gouv.fr

Site de la région Midi-Pyrénées :

- www.midipyrenees.fr

Site du Ministère de la jeunesse et des sports :

- www.jeunesse-sports.gouv.fr

Site de la Délégation Internet du Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (MENESR) :

- <http://delegation.internet.gouv.fr>

Site de l'Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information :

- <http://www.ardesi.asso.fr/>