

VILLE INTELLIGENTE

REPENSER LA VILLE INTELLIGENTE DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Philippe Gargov, Margot Baldassi, Chloé Rotrou (Seeklup / pop-up urbain)
avec la participation de Catherine Foret (FRV100)

page 5

MÉTROPOLE LYONNAISE : AVANCÉES ET ENJEUX DE LA VILLE INTELLIGENTE SUR LES TERRITOIRES EN POLITIQUE DE LA VILLE

Catherine Foret (FRV100)

page 57

T..d[[|^Å^S`[]
Öä^&ç}Å^Åç;[.]^&ç^Åç~ Åçç|*~^Å~à|æ
... È ç^) æ^Hç|{

Préambule

La Métropole de Lyon mène une démarche de ville intelligente depuis de nombreuses années et impulse des projets d'innovation pour anticiper et tirer le meilleur parti des transformations digitales du territoire. Les innovations sont nombreuses et les mutations profondes, qu'il s'agisse de pratiques et services urbains, des relations entre citoyens-usagers, collectivité et opérateurs privés, ou de pratiques professionnelles. Ces innovations visent à améliorer la qualité de vie des habitants et à mieux répondre aux défis de la ville.

Si de nombreux projets s'expérimentent dans des quartiers centraux, emblématiques, mis en valeur avec une volonté d'attractivité, l'objectif est bien celui d'un déploiement des solutions innovantes sur tous les territoires et pour tous les publics.

Inversement les quartiers populaires, ou « quartiers politique de la ville » si nous considérons le dispositif d'accompagnement, s'intéressent de manière croissante aux leviers d'innovation pour favoriser le développement social, économique et urbain des quartiers. À cette image, l'appel à manifestation d'intérêt ANRU+, en mai 2017, pour les projets d'innovation ou encore le rapport du CGET sur l'innovation comme moteur de développement économique et d'emploi dans les quartiers prioritaires de la ville, soulignent les dynamiques d'innovation dans ces quartiers.

Ces éléments ont fait ressortir le besoin pour la Métropole de Lyon de mieux connaître et comprendre les réponses que la « ville intelligente » peut apporter aux enjeux spécifiques des quartiers politique de la ville. Quels sont les leviers de développement ? Quelles sont les actions déjà menées et les bonnes pratiques à partager ? Quelles conditions et quels freins au déploiement ?

Le sujet est vaste et les thématiques nombreuses : de l'accès aux services à l'entrepreneuriat, de la participation citoyenne à la formation, du renouvellement urbain aux nouveaux lieux d'innovation et de médiation.

Ainsi une étude prospective de revue de littérature et de benchmark a été demandée à la Direction de la Prospective et du Dialogue Public (DPDP), qui a mobilisé Catherine Foret (FRV100) et le cabinet Seeklup / pop-up urbain pour identifier les pratiques les plus exemplaires menées au niveau national et local. Ce travail est effectué en parallèle à une étude de terrain réalisée par la Direction de l'Innovation et de l'Action Économique (DIAE) sur quatre communes ciblées de la Métropole de Lyon.

Remerciements

Les auteurs des deux études remercient les membres du comité de suivi de ce chantier dont les nombreux commentaires ont permis d'enrichir ces documents : Hélène BROUIN (Métropole, Insertion et Emploi), Clotilde CHARRETON (Métropole, Culture), Lorelei COLIN-MOREAU (Métropole, Communication), Mélanie DELABY (Métropole, Ville Intelligente), Emilie GERBAUD (Métropole, Ville Intelligente), Nicolas LEPRÊTRE (Métropole, DPDP), Estelle MARTENOT (Métropole, Ville Intelligente), Nathalie PLANAS (Ville de Lyon), Frédéric RAYNOUARD (Métropole, Pilotage Urbain), Pauline REBOUL (consultante, Le fil des idées), Laurence ROUX-MOSCHETTO (Métropole, Maîtrise Ouvrage Urbaine), Sandrine SANCHEZ (GPV Vaulx-en-Velin), Karim TELLACHE (GPV Vénissieux), Thomas VOYDIE (GPV Rillieux-la-Pape),

Sommaire

Préambule.....	3
Remerciements.....	3
Sommaire.....	4

Repenser la ville intelligente dans les quartiers prioritaires 6

Préambule : entre défis et opportunités, quelle place pour la ville intelligente dans les
dans les QPV ?6

Les quartiers prioritaires, parents pauvres de l'innovation numérique ? 6

Les quartiers prioritaires, des territoires pourtant riches en initiatives numériques7

Objectif de l'étude : identifier les opportunités d'acculturation mutuelle entre les démarches
« Ville intelligente » et les dynamiques d'innovation dans les quartiers Politiques de la ville8

Méthodologie : un benchmark national pour recenser les initiatives numériques des quartiers
prioritaires 10

Périmètre et hypothèses de travail10

1. Benchmark national : un panorama d'initiatives numériques innovantes dans les quartiers politique de la ville.....12

Thématique #1 : E-administration, services publics et accès aux droits 14

Thématique #2 : Citoyenneté et vie locale..... 18

Thématique #3. Formation aux outils numériques (*hors insertion professionnelle*) 23

Thématique #4. Insertion professionnelle..... 27

Thématique #5 : Entrepreneuriat et développement économique..... 32

Thématique #6 : Logement..... 36

Thématique #7. Mobilité 39

Thématique #8 : Art & Culture..... 42

2. Premiers enseignements : comment les quartiers prioritaires réinterrogent-ils la ville intelligente ?45

2.1. Les thématiques infrastructurelles de la ville intelligente, grandes absentes des quartiers
prioritaires 46

2.2. Les opérations de renouvellement urbain, étapes à privilégier pour intégrer plus
efficacement le numérique « infrastructurel » dans les quartiers prioritaires 48

2.3. La concertation en situation de renouvellement urbain, une intégration du numérique en
phase avec une vision moins techno-centrée de la ville intelligente..... 50

2.4. Innovation numérique dans les quartiers prioritaires : un ensemble d'acteurs motivés
mais apparemment démunis face à la complexité du sujet52

Conclusion : Quand les intelligences des quartiers prioritaires redéfinissent les contours des
intelligences urbaines..... 55

Métropole lyonnaise : avancées et enjeux de la ville intelligente sur les territoires en politique de la ville.....57

Éléments de méthode	57
1. Des territoires sources d'innovations sociales, qui se dotent d'outils numériques.....	58
1.1. Répondre aux besoins sociaux non satisfaits : une capacité d'invention boostée par la Politique de la ville	59
1.2. L'innovation sociale « augmentée » sur les quartiers : des expériences en cours.....	61
2. De nombreuses actions de sensibilisation et de formation au numérique, mais qui manquent de moyens humains et financier.....	63
2.1. Centres sociaux, médiathèques, Missions locales : des équipements de proximité qui sensibilisent et éduquent au numérique	63
2.2. La mobilisation des acteurs de l'insertion et de l'emploi	66
3. Des thématiques en émergence.....	69
3.1. Mobilité.....	69
3.2. Arts numériques	70
3.3. Logement social	72
3.4. Citoyenneté.....	73

Repenser la ville intelligente dans les quartiers prioritaires

Philippe Gargov, Margot Baldassi, Chloé Rotrou (Seeklup / pop-up urbain)

Avec la participation de Catherine Foret (FRV100)

Préambule : entre défis et opportunités, quelle place pour la ville intelligente dans les QPV ?

Les quartiers prioritaires, parents pauvres de l'innovation numérique ?

Depuis une dizaine d'années, les grandes agglomérations en général et la Métropole de Lyon en particulier, ont mis en œuvre d'importantes initiatives en matière de numérique. Dématérialisation des services publics, intégrations de nouvelles technologies dans les infrastructures de la ville ou encore programmes de soutien divers en faveur de l'innovation numérique font ainsi partie d'un large éventail de dispositifs, que l'on rassemblera sous le néologisme désormais devenu commun de "ville intelligente". L'expression désigne, assez largement, « une ville aux fonctions et services optimisés par les technologies de l'information et de la communication (TIC) gérant en temps réels les données qu'elle produit¹ », même si, comme le rappellera cette étude, les approches de la ville intelligente peuvent être très divergentes. Après quelques années d'expérimentations multiples et variées à travers le monde, et depuis 2012 à Lyon par le biais de la démarche "Métropole intelligente"², il est possible aujourd'hui d'évaluer l'impact de ces projets sur les territoires. De ces premiers retours d'expérience émerge une intuition, formulée plus ou moins explicitement par les acteurs impliqués : certains territoires, plus précisément le rural et le périurbain dit "prioritaire", restent aujourd'hui en marge des expérimentations relative à l'innovation numérique. Un paradoxe, compte-tenu du grand nombre de discours et d'ambitions portant sur l'intégration du numérique hors des grandes métropoles. Cette situation appelle à la mise en œuvre de rééquilibrages à l'échelle des couples centres-périphéries.

Les banlieues à l'épreuve du « smart » centralisé

Comment l'expliquer ? D'une part, on remarquera qu'une majorité de projets de ville intelligente prend place dans les centres des agglomérations, souvent pour des raisons essentiellement fonctionnelles, relatives à la densité de population sur laquelle appuyer une expérimentation. C'est par exemple ce qui explique le déficit d'initiatives de "ville intelligente" en milieu rural, relevé par l'étude "*Smart City vs. Stupid village*", publiée fin 2016 par la Caisse

¹ « La ville intelligente : modèles et finalités ». Rapport de Ludovic Viévard, Millénaire 3, octobre 2014, disponible sur : <http://www.millenaire3.com/dossiers/la-ville-intelligente-archives/la-ville-intelligente-modeles-et-finalites>

² <https://www.grandlyon.com/projets/metropole-intelligente.html>

des Dépôts³. Mais dès lors, comment expliquer la **relative pénurie d'initiatives numériques** dans le périurbain de grands ensembles en général, et les Quartiers Politique de la Ville en particulier ? C'est l'un des paradoxes identifiés par les responsables de la démarche Métropole intelligente à la Métropole de Lyon, qui ont dès lors souhaité initier une étude exploratoire portant sur les quartiers prioritaires de la Politique de la ville (QPV), et plus généralement les territoires de grands ensembles de la Métropole. Cette dernière a en effet mis au cœur de sa stratégie numérique l'inclusion de tous les habitants, et donc de tous les territoires qui composent l'agglomération, en respectant les spécificités de leurs attentes et besoins... et donc des potentiels initiatives à y mener. Pour paraphraser le chercheur Antoine Picon⁴, l'une des figures internationales de la ville numérique en général⁵, et de la Smart City dans ses derniers travaux⁶ : *“Les banlieues populaires ont aussi vocation à devenir intelligentes, mais sans doute pas de la même façon que Manhattan ou la City de Londres.”*

Les quartiers prioritaires, des territoires pourtant riches en initiatives numériques

Les quartiers prioritaires, qu'ils relèvent ou non d'un périmètre Politique de la ville, ont ainsi été identifiés comme requérant une attention particulière à l'échelle de la Métropole, afin de mettre en évidence leurs besoins et les opportunités d'y développer des projets relevant de la “ville intelligente”. Ce positionnement s'explique par deux mouvements convergents : d'une part, l'importance des enjeux urbains propres aux quartiers prioritaires ; de l'autre, le relatif déficit d'initiatives numériques observées *in situ*, du moins lorsque l'on recense les initiatives présentées comme innovantes dans les médias et les études spécialisées. Comme le rappelait début une 2017 le Commissariat général de l'Égalité des Territoires, en conclusion d'une étude portant précisément sur *“l'innovation dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville”*⁷ :

“Les quartiers de la politique de la ville, identifiés avant tout comme des territoires urbains ayant les plus grandes difficultés de développement, et marqués tout spécialement par des situations de précarité, ne sont pas identifiés en tant que tels comme des territoires dynamiques en matière d'innovation. Ils apparaissent en théorie comme des territoires ayant une capacité faible à innover car faiblement dotés des facteurs classiques facilitant l'innovation : concentration des talents et des compétences, présence d'activités de recherche et développement, ou facilité d'accès aux financements.”

Les spécificités des quartiers prioritaires, un atout pour l'innovation

Si ces conclusions s'appliquent aux dynamiques d'innovation en général, et débordent donc le cas des seuls outils numériques, ceux-ci semblent partager les mêmes caractéristiques. Pourtant, comme le souligne la même étude, ces territoires présentent de **nombreuses opportunités en termes d'innovation**, et donc aussi d'innovation numérique. En effet, ces territoires se caractérisent par d'importantes densités d'habitants, qui justifieraient qu'on y déploie certains types d'expérimentations nécessitant un effet-seuil, que l'on retrouve fréquemment dans les projets numériques. De même, ces territoires disposent de

³ <http://www.caissedesdepots.fr/smart-city-versus-stupid-village>

⁴ “Ville intelligente, ville politique”, Antoine Picon, La Tribune, 22 novembre 2015 <http://www.latribune.fr/regions/smart-cities/ville-intelligente-ville-politique-524057.html>

⁵ “La Ville des réseaux : Un imaginaire politique”, Antoine Picon, Manucius, 2014

⁶ “Smart Cities. A Spatialised Intelligence”, Antoine Picon, Wiley, 2015

⁷ <http://www.cget.gouv.fr/ressources/publications/l-innovation-dans-les-quartiers-prioritaires-de-la-politique-de-la-ville>

caractéristiques qui suggèrent d'intéressantes opportunités en matière d'innovation numérique : projets de rénovation urbaine permettant d'imaginer un couplage avec les outils numériques (dispositifs de concertation, installation de technologies lors des chantiers...), jeunesse de la population (et donc supposément familiarisation plus forte avec les pratiques numériques), importants enjeux en matière de mobilité et d'inclusion territoriale, etc.

Un foisonnement d'initiatives locales à mettre en lumière

Plus généralement, cette étude démontre qu'il existe un **vaste fourmillement d'initiatives innovantes**, n'étant certes pas identifiées ou valorisées comme telles, mais qui pourtant existent bel et bien. Les quartiers prioritaires constituent ainsi des « territoires-laboratoires » pertinents pour expérimenter des projets innovants qui traitent les problématiques économiques et sociales. Ces innovations présentent en outre la particularité de mobiliser des champs et des acteurs divers, en misant sur la collaboration et la mutualisation des moyens, avec le numérique comme outil transversal mais rarement exclusif. L'étude qui suit s'inscrit en partie dans ce sillage, en se donnant notamment pour mission de **balayer les initiatives numériques qui émergent dans les quartiers prioritaires, mais qui ne sont pas nécessairement mises en avant** comme elles le pourraient dans le cadre plus global de la ville intelligente, et de sa valorisation par les collectivités. Cette étude dépasse ainsi le seul cadre d'un état de l'art des initiatives numériques en quartier prioritaire.

L'ensemble de ces réflexions convergent vers une même interrogation : en quoi les spécificités démographiques, sociales et de gouvernance des quartiers prioritaires réinterrogent-elles les services et enjeux de la ville intelligente et constituent des nouvelles opportunités d'innovation ?

Objectif de l'étude : identifier les opportunités d'acculturation mutuelle entre les démarches « Ville intelligente » et les dynamiques d'innovation dans les quartiers Politiques de la ville

Le benchmark qui suit s'intéresse donc aux quartiers identifiés comme prioritaires en France métropolitaine, dans le cadre de la nouvelle géographie d'intervention de la politique de la ville redéfinie en 2014. Il s'agit majoritairement de territoires en situation de fragilité économique et sociale. Si la présente étude s'est attachée à identifier des initiatives numériques, il s'est néanmoins avéré très rapidement que l'impact recherché par ces innovations concerne principalement **l'emploi et le développement économique**, ce qui explique par ailleurs qu'un grand nombre d'expérimentations « numériques » s'intéressent à **l'éducation** (dans une perspective de pré-orientation parfois), mais aussi plus concrètement à **la formation et à l'insertion professionnelle**. Les enjeux qui motivent les démarches d'innovation numérique sont ainsi directement liés aux usages et aux besoins des quartiers prioritaires : au-delà d'une forme d'évidence, ce point cristallise une des problématiques de l'étude. En effet, on notera que le déploiement dans les QPV des technologies numériques, levier central des démarches de ville intelligente, ne saurait être pensé sans une prise en compte réelle des usages et pratiques des habitants et notamment des publics les plus fragiles. **Il nous semble alors que l'objet central de cette étude est moins d'identifier des solutions potentielles de la ville intelligente pour les quartiers prioritaires, que d'observer comment les innovations qui naissent dans ces derniers peuvent permettre d'interroger son développement.**

La manière dont la ville intelligente se déploie sur les différents territoires de l'agglomération lyonnaise pourrait trouver à se nourrir de la politique de la ville, qui pourrait ainsi transmettre des années d'expertises et de savoir-faire locaux. La question de l'innovation numérique dans les quartiers prioritaires se pose alors comme une nécessaire acculturation mutuelle entre deux approches, d'un côté la démarche Métropole Intelligente (qui est une politique publique en soi), de l'autre la Politique de la ville ; deux « politiques » distinctes de la Métropole, aux méthodes et manières de faire sensiblement différentes, mais qui produisent pourtant des formes d'innovation qui peuvent s'avérer complémentaires.

Il est apparu que pour mener à bien ce raisonnement, il convenait d'interroger comment et à qui s'adressaient les initiatives présentées dans ce benchmark, et comment elles dialoguaient avec les expérimentations plus « classiques » de la ville intelligente. En effet, **l'étude révèle que la perception du numérique, et les initiatives qui lui sont liées dans les quartiers prioritaires en particulier, semblent « dissoner » avec l'image générale de la ville intelligente, tout en répondant de manière plus frugale, plus hybride, aux enjeux clés portés par cette dernière** (ville contributive, services collaboratifs, pédagogie et éducation au numérique, médiation et présence humaine renforcée, *low techs, civic techs*, etc.).

Les projets, tout comme les processus ou les acteurs qu'ils mobilisent, sont ainsi un point de départ pour questionner et définir l'innovation numérique dans les quartiers prioritaires, en l'articulant à des problématiques clés du numérique dans la « ville intelligente » tels que le renouvellement urbain, ou l'intégration de capteurs dans les infrastructures urbaines. En filigrane, cette étude s'attache alors à questionner comment ses deux approches peuvent être amenées à dialoguer pour penser des formes d'innovations nouvelles, résolument ancrées dans les usages d'un territoire. Plus spécifiquement, et c'est l'une des conclusions de ce travail, les spécificités des quartiers prioritaires viennent directement réinterroger les périmètres et définitions du concept même de la « ville intelligente », ouvrant le champ des possibles d'une réflexion trop longtemps restée cloisonnée sur des enjeux de métropoles denses. Mais cette ouverture implique que la ville intelligente se dote de nouveaux outils, concepts et éléments de langage pour garantir une véritable transmission de savoir-faire. **Le partage d'un vocabulaire commun est ainsi la clef de réussite d'une politique de ville intelligente véritablement inclusive.**

C'est l'articulation de ces deux fonctionnements distincts, riche de manière de faire différentes mais sensiblement complémentaires, qui nous permettra dans une seconde partie de tirer des enseignements sur la nature des procédés d'innovation, et de faire émerger les opportunités que présente la ville intelligente pour répondre aux enjeux des quartiers prioritaires. Cette étude permettra par ailleurs, en analysant la complémentarité des approches étudiées, de relever l'importance du discours utilisé par la Métropole dans le déploiement de sa démarche de « Métropole intelligente » auprès des acteurs et des habitants des quartiers prioritaires de la Politique de la ville.

Méthodologie : un benchmark national pour recenser les initiatives numériques des quartiers prioritaires

La Direction de l'Innovation et de l'Action Économique (DIAE), qui porte la démarche Métropole intelligente à Lyon, souhaite en effet **identifier à travers ce panorama les situations dans lesquelles le numérique pourrait intervenir**, mais pour lesquels il n'existe pas encore – ou peu – d'expérimentation concrète. La démarche est donc ici double : à partir d'un état de l'art des initiatives numériques en quartier prioritaire, qui fera l'objet d'une première partie sous la forme d'un benchmark thématique, cette étude se donne pour vocation d'identifier les opportunités de développement pour la Métropole, dans une deuxième partie à vocation plus prospective. Celle-ci viendra ainsi mettre en exergue les leviers sur lesquels s'appuyer pour mettre en œuvre le déploiement des actions de ville intelligente à l'échelle de la Métropole, incluant l'ensemble des territoires de l'agglomération.

Par ailleurs, il est à noter que la présente étude a été menée en parallèle d'un travail de terrain, mené conjointement par Catherine Foret, du cabinet d'étude FRV100 (benchmark local), et par Estelle Martenot pour la DIAE (référencement territorial). Notre étude s'appuie fortement sur leurs conclusions, les éléments du benchmark local identifiés par Catherine Foret ayant par ailleurs été intégrés dans cette présente étude, de manière distincte, par le biais d'encadrés. **Ce benchmark local vient ainsi spécifier les attentes et besoins, mais aussi les ressources des acteurs du territoire impliqués dans la transformation des quartiers prioritaires.** Croisé avec la partie prospective du benchmark, ce travail permet d'identifier les opportunités d'actions les plus pertinentes pour la Métropole sur l'ensemble de ses quartiers prioritaires.

Périmètre et hypothèses de travail

Compte-tenu de l'hétérogénéité du sujet, il a été convenu de privilégier dans ce benchmark les initiatives numériques observées dans des quartiers de grands ensembles, qu'ils soient en zone politique de la ville ou non, mais de préférence situées en périphérie des grandes agglomérations, c'est-à-dire d'une taille relativement comparable à celle de la Métropole de Lyon. En effet, les quartiers situés en périphérie d'agglomération plus modestes présentent des spécificités qui ne correspondent pas nécessairement au contexte de l'agglomération lyonnaise, à la fois en termes de difficultés rencontrées et de ressources disponibles. De même, le choix a été fait de privilégier le contexte national plutôt que d'élargir à l'échelle internationale afin de correspondre aux spécificités des territoires concernés, tant sur le plan des gouvernances et des jeux d'acteurs locaux. Il pourrait néanmoins être intéressant, dans un second temps, de mener une veille complémentaire portant sur des situations comparables dans des pays partageant des contextes urbains similaires (Europe du Nord en particulier), afin d'observer les réponses qui y sont proposés. Enfin, ce benchmark s'appuie sur une définition élargie de la « ville intelligente », telle qu'elle est portée par la DIAE, en recensant un certain nombre d'initiatives mobilisant les outils numériques dans l'adaptation des nouveaux services, pratiques et usages urbains qui peuvent être rencontrés dans les quartiers prioritaires (au sens administratif de la Politique de la ville), mais aussi dans d'autres quartiers aux caractéristiques socio-économiques similaires. De ce fait, le benchmark rassemble des initiatives ayant trait à la fois à l'économie numérique et à ses dérivés (économie collaborative, économie de plateforme), à l'acculturation numérique, à l'intégration technologique dans les infrastructures urbaines, ou encore à l'accès

aux services publics dans un contexte de dématérialisation et d'e-administration. Ce vaste éventail permet ainsi de couvrir le plus largement possible l'étendue des initiatives mises en place, à l'échelon national, dans les quartiers prioritaires des grandes agglomérations françaises.

1. Benchmark national : un panorama d'initiatives numériques innovantes dans les quartiers politique de la ville

L'objet de cette partie est de proposer un panorama d'initiatives significatives portées au sein des Quartiers Politique de la ville, qui s'inscrivent dans des contextes similaires à la Métropole de Lyon sans pour autant s'y contraindre. Il se construit moins comme un catalogue de descriptions détaillées, que comme un **éclairage sur les enjeux forts qui caractérisent l'innovation numérique dans les QPV**. En effet, le choix a été fait d'analyser ces initiatives par le filtre de grandes thématiques, afin de mettre en avant les principaux moteurs de ces innovations : pour autant, on notera que le déploiement des expérimentations liées à la ville intelligente dans les quartiers prioritaires se caractérisent par une **grande porosité, en s'intéressant simultanément à plusieurs enjeux majeurs des quartiers prioritaires**. Le benchmark s'appuie ainsi sur une définition élargie de la « ville intelligente », afin d'interroger et de dépasser dans le même temps les critères qui identifient ces initiatives comme « innovantes ».

Les enseignements à tirer des études de cas permettront ainsi de déceler les opportunités d'action et les stratégies à adopter dans le développement et la valorisation des initiatives numériques sur l'ensemble des quartiers. **On notera notamment que certains sujets apparaissent nettement, en particulier les enjeux de développement économique et de formation professionnelle**. Cela semble traduire un « changement de cap » dans les volontés politiques qui président à l'innovation dans les quartiers prioritaires, à l'instar des évolutions proposées par l'ANRU depuis 2014-2015. **Inversement, certains sujets se révèlent assez peu traités à l'échelle nationale, à l'image des questions artistiques et culturelles qui ne sont globalement pas envisagées au prisme du numérique innovant. De même, les enjeux de mobilité apparaissent assez peu traités** dans le contexte des quartiers prioritaires eux-mêmes, mais plus souvent abordés à l'échelle d'un territoire dans son ensemble, et donc sans véritablement prendre en compte les enjeux d'enclavement propres à certains de ces quartiers. Dans le benchmark qui suit, chaque thématique est investiguée spécifiquement pour tenter de comprendre pourquoi celle-ci semble nettement présente, ou au contraire plus discrète, dans les dispositifs d'innovation qui sont mis en place.

De ce panorama thématique, il ressort plus généralement le sentiment que **les quartiers prioritaires viennent réinterroger les modes opératoires du numérique urbain**. S'étant longtemps focalisé sur les quartiers métropoles denses, ou parfois sur des quartiers neufs où le numérique est directement intégré dans le projet urbanistique, le numérique urbain semble en effet avoir longtemps vécu en « vase clos ». Son intégration possible dans les quartiers prioritaires implique nécessairement de penser de nouveaux modes opératoires, notamment en étroite relation avec la Politique de la ville et les acteurs locaux qui la mettent en œuvre sur le terrain. Plus généralement, si le numérique urbain est aujourd'hui un sujet clef, pris en compte de manière de plus en plus transversale dans le cadre de la Politique de la ville, son appropriation par les populations et les acteurs locaux donne naissance à des innovations qui ne sont pas forcément valorisées comme telles, notamment dans les discours médiatiques ou institutionnels. Nous verrons par la suite pourquoi ce point mérite d'être souligné, en ce qu'il raconte des différences de perception et de représentations qui touchent l'innovation numérique dans les quartiers. Il conviendra alors de s'interroger sur la manière dont émerge

dans les territoires prioritaires des écosystèmes aux compositions parfois inédites, et des actions de développement inspirées par la médiation et l'action sociale qui peuvent re-questionner la définition de la ville intelligente. Ce sera l'objet d'une seconde partie, plus prospective, qui suivra le benchmark.

Thématique #1 : E-administration, services publics et accès aux droits

Parmi les actions prioritaires mises en place par les collectivités en termes d'innovation numérique, on retrouve la numérisation des services publics, entamée depuis plusieurs années maintenant, avec notamment le développement de services administratifs dématérialisés. Aujourd'hui encore, la modernisation des administrations en lien avec la transformation numérique reste un axe fort de l'innovation dans les territoires, à l'échelle du département comme de la commune, en témoignent les deux études de cas recensées ci-dessous.

On remarque que, si les objectifs en eux-mêmes ne sont pas particulièrement innovants, **les collectivités s'attachent à prioriser un développement qui s'appuie sur les acteurs locaux, par des stratégies plus flexibles et accessibles.** Le département de la Seine-Saint-Denis construit ainsi sa « mission numérique » comme un ensemble d'actions coordonnées, qui s'appuie en particulier sur la mise à disposition en *open source* des données publiques. Une manière de faciliter l'accès des citoyens à la vie publique que partage la commune d'Echirolles, qui inscrit le numérique comme un outil central pour l'exercice de la citoyenneté. Un premier point de vigilance serait alors de s'assurer que le numérique vienne compléter l'offre de services existants, et non pas la remplacer par une dématérialisation totale parfois vectrice de complexité pour les habitants. Ce point fait d'ailleurs écho à l'un des éléments identifiés dans le cadre du diagnostic de territoire mené par la DIAE.

Portant la promesse de faire « mieux et avec moins », la dématérialisation des services publics s'attache dans l'idéal à faciliter l'accès aux droits ainsi que la communication entre l'administration et ses usagers. Néanmoins, **on remarque que cette ambition va nécessairement de pair avec des dispositifs d'accompagnement et de formation aux outils numériques, traduisant le caractère visiblement plus prégnant de ces enjeux dans les quartiers prioritaires.** Il existe en effet, dans l'accès aux services dématérialisés, un risque de décrochage (fracture numérique) qui peut venir renforcer les inégalités sociales déjà existantes dans ces territoires. La pédagogie à destination des populations sujettes à la « fracture numérique » passe ainsi par une volonté d'autonomisation inscrite dans les stratégies des collectivités en matière de numérique, que nous soulignerons plus bas, et par le maintien d'approches alternatives pour les citoyens moins habiles avec le numérique.

En outre, les administrations s'attachent aussi à valoriser les initiatives existantes par le biais de l'outil numérique : elles soutiennent et financent ainsi des plateformes qui recensent et mettent en réseaux les expérimentations en cours, à l'image de la plateforme « Tiers-Lieux » des Hauts de France, affichant ainsi la dynamique à l'œuvre sur le territoire et favorisant une émulation commune.

#1.1. Stratégie territoriale

- **Mission « numérisation de la Seine-Saint-Denis » (93) :**

Depuis 2013, le département de la Seine-Saint-Denis suit un plan stratégique - porté par la direction de l'innovation numérique et des systèmes d'information - visant la modernisation de

son administration et ses politiques publiques⁸. Production de services dématérialisés en tous genres, démarches en ligne, accès aux données publiques, lieux d'accueil équipés en outils numériques à destination des habitants... La collectivité ambitionne de devenir « *le territoire pionnier de la transformation numérique* » à l'horizon 2030. Pour lancer des actions innovantes à moindre coût, le conseil départemental fait appel au design de services et s'appuie sur l'expertise des acteurs locaux.

- **Le Contrat de ville d'Echirolles (38, Isère)**

Publié en juillet 2015⁹, le Contrat de ville de la commune d'Echirolles¹⁰ définit l'accès et les usages du numérique comme l'une des principales ambitions de son objectif transversal intitulé « Égalité et citoyenneté ».

« L'axe visant à "faciliter l'accès de tous les citoyens à l'administration et au débat public via le numérique" tente de répondre à deux besoins de la population liés à l'exercice de la citoyenneté, fortement marqués dans les quartiers prioritaires : faciliter le dialogue en ligne avec l'administration et les employeurs et prendre part au débat public. Des projets s'attachent ainsi à limiter le non-recours via la formation et l'accompagnement des publics pour effectuer les démarches en ligne et communiquer avec l'administration et les employeurs. D'autres projets aideront la mise en place des Conseils citoyens ».

Depuis 2015, certaines actions en faveur de l'accès au numérique pour les habitants d'Echirolles, portées par la ville, sont à noter. Par exemple : les ateliers informatiques gratuits organisés deux fois par semaine à la Maison des habitants¹¹, entre octobre et décembre 2017.

#1.2. Accès aux droits

- **Accompagnement des habitants vers les services et les droits par le PIMMS Lyon Métropole (Agglomération lyonnaise)**

Innovation lyonnaise née en 1995 dans le quartier des Etats-Unis, le PIMMS, Point d'Information Médiation Multiservices, est une association soutenue par 16 partenaires publics et privés : EDF, ERDF, Engie, Keolis, Eau du Grand Lyon, SNCF, le groupe La Poste, l'État, la Métropole, les communes de Lyon, Vaulx-en-Velin, Villeurbanne, Rillieux-la-Pape, Bron ainsi que Alliade Habitat et SNCF Réseau. L'association dispose de 7 points d'accueil implantés au sein ou à proximité des quartiers en Politique de la ville (Lyon Vaise, Lyon Etats-Unis, Lyon Mermoz, Villeurbanne les Buers, Vaulx-en-Velin La Tase, Bron Terraillon, Rillieux Les Allagniers), qui informent, accompagnent et aident tous types de public dans leurs démarches — y compris numériques — grâce à la présence de 30 médiateurs sociaux. Les démarches peuvent concerner les sujets administratifs, difficultés de paiement, la rédaction

⁸ <http://www.lagazettedescommunes.com/514263/la-seine-saint-denis-mise-sur-le-numerique-pour-transformer-ses-services/>

⁹ Et revu en mars 2017, le document se donne des objectifs à l'horizon 2020.

¹⁰ <http://www.echirolles.fr/sites/default/files/2017-03/Contrat-de-ville-2015-2020.pdf>

¹¹ Il existe six Maisons des habitant-es à Echirolles « *ouvertes à toutes et tous. Elles proposent des services de proximité et développent divers projets, activités, sorties, espaces d'échanges pour et avec les habitant-es de leur secteur* ». Celle-ci se situe « *au cœur de la Ville Neuve et intervient dans les quartiers Berry, Beaumarchais et Gâtinais* ».

de courriers et de façon générale la compréhension et l'accès à l'information sur les droits. Dix médiateurs de terrain vont par ailleurs au-devant des habitants qui ne viendraient pas spontanément dans un PIMMS et qui ont été identifiés par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ou les autres partenaires du PIMMS. Certaines antennes du PIMMS, comme celle de Villeurbanne, sont labellisées Espace Public Numérique.

#1.3. Valorisation des ressources numériques du territoire

- **La plateforme internet « Tiers lieux des Hauts de France »**

« Tiers lieux des Hauts de France » est un site internet¹² qui centralise des ressources et une cartographie participative des tiers-lieux situés dans la région des Hauts de France, ainsi qu'une cartographie des tiers-lieux de la Métropole Européenne de Lille. La plateforme met à disposition des espaces, des ressources et des outils de communication entre les membres de la communauté des tiers-lieux, notamment pour l'organisation d'événements collectifs (« Ateliers tiers-lieux », formations autour des tiers-lieux, networking etc.). « La communauté des Tiers-Lieux est un réseau ouvert dont l'objectif est d'aider le développement des tiers-lieux sur le territoire. Il s'agit d'une communauté d'entre-aide et de mutualisation des ressources, animée par les lieux eux-mêmes. Cet accompagnement en pair-à-pair est basé sur la réciprocité et l'engagement bénévole ».

Dès lors, accompagnement en pair-à-pair au sein du réseau ; organisation de *meet-up* réguliers ; identification des ressources à mutualiser entre les lieux etc. font partie des missions de la communauté, centralisée via la plateforme en ligne.

« La communauté des tiers-lieux est soutenue par le collectif Catalyst¹³. La mise en place de la cartographie bénéficie du soutien de la MEL (métropole Européenne de Lille). » Le financement participatif constitue l'un des leviers économiques de la communauté des tiers-lieux des Hauts de France.

- **Cartographie d'initiatives numériques (région Centre-Val de Loire)**

À l'occasion de l'édition 2015 de la journée régionale « Les usages numériques : un atout d'égalité pour les quartiers », Villes au Carré¹⁴, en partenariat avec Coopaxis¹⁵, mettait en ligne

¹² <http://hauts.tiers-lieux.org/>

¹³ « Laboratoire citoyen de recherche en innovation sociale à l'ère du numérique. Il est ouvert à tous et se situe sur Lille et dans les alentours de Lille. »

¹⁴ Villes au carré se présente à la fois comme un « centre de ressources, de formation, d'animation et d'expertises, de soutien à la montée en compétences et de prise de recul des acteurs de la politique de la ville et du développement local » et comme « un outil d'ingénierie mutualisé au service des élus, des professionnels de l'État, des collectivités et de leurs partenaires pour faciliter la conduite des politiques de cohésion urbaine et sociale en régions Centre-Val de Loire et Poitou-Charentes, ouvert au Limousin ». « L'ambition de Villes au Carré est de pérenniser la dynamique enclenchée en région Centre-Val de Loire. Le Conseil régional et l'État en région ont d'ores et déjà encouragé Villes au Carré à poursuivre son action sur le sujet dans le cadre du Contrat de Plan État-Région 2015-2020. » <http://villesaucarre.fr/numeriqueetquartiers/>

Pour aller plus loin, consulter le recueil d'initiatives menées en région Centre-Val de Loire : [Les usages numériques, un atout d'égalité pour les quartiers](#), publié en 2015.

¹⁵ Coopaxis est une association de financement public pour 3 ans car lauréate de l'appel à projets du gouvernement « Soutien aux dynamiques du Pôle Territorial de Coopération Économique ». <http://blog.coopaxis.fr/> Se présentant comme une association « expérimentale », elle œuvre dans le

une cartographie des initiatives numériques dans les quartiers Politique de la ville en région Centre¹⁶. L'objectif était de créer un outil permettant de référencer les actions (citoyenneté et accès aux droits, insertion et emploi, développement économique, éducation et culture etc.) régionales en lien avec la Politique de la ville. Il se destine aux professionnels de la politique de la ville et des acteurs des usages du numérique. L'objectif : centraliser les initiatives régionales pour contribuer à un « partage d'expériences ».

Le dispositif en question est une cartographie libre et participative développée avec OpenStreetMap.

domaine de l'innovation sociale et du numérique et souhaite contribuer au développement des territoires (Pays de la Loire).

¹⁶ « La cartographie, un outil au service des démarches de co-construction. », présentation du projet sur le blog de Villes au carré.

<http://villesaucarre.fr/numeriqueetquartiers/la-cartographie-un-outil-au-service-des-demarches-de-co-construction/>

Thématique #2 : Citoyenneté et vie locale

Si l'on s'intéresse à une définition étendue de la « ville intelligente », **on ne peut manquer de noter un certain nombre d'initiatives remettant l'humain au cœur des processus d'innovation : une approche qui fait sens dans les quartiers prioritaires, et en font ainsi des exemples à suivre pour repenser la ville intelligente par le filtre des usages.** L'émergence de nouvelles formes de citoyenneté dépasse la seule relation entre administrations et citoyens. Des plateformes numériques favorisant la solidarité et le partage au niveau local émergent ainsi, facilitant une nouvelle forme de relation entre les citoyens, en s'appuyant sur des technologies accessibles comme les réseaux sociaux (Familles solidaires, Carticipe). Ces derniers permettent à des initiatives portées directement par et pour les habitants de voir le jour, ainsi que d'offrir un mode de communication moins formel, mais avec une grande force de diffusion. Réseaux sociaux, mais aussi modélisation interactive sous forme de carte, jouent ainsi le rôle d'intermédiaire de dialogue avec les habitants. Par ailleurs, le développement de plateformes collaboratives, ici non prioritairement marchandes, contribue à façonner des nouvelles interactions entre les individus.

Ainsi, les services « participatifs » semblent aujourd'hui se développer dans les quartiers prioritaires en adoptant des formes nouvelles et singulières. À la différence des applications de démocratie participative mises en avant dans les grandes capitales, on note l'émergence d'initiatives plus « concrètes », qui impliquent les habitants avec, mais aussi au-delà de l'outil numérique : cette hybridation est à l'origine des Marches exploratoires 2.0 du réseau France Médiation. Ces initiatives s'attachent également à mobiliser les acteurs du territoire, en en faisant des partenaires privilégiés du développement des plateformes contributives (Carticipe). Néanmoins, il convient de nuancer ce recours au participatif : **encore balbutiant, il se heurte en général à des limites de représentativité et d'accessibilité qui doivent nécessairement être prises en compte.** Nous y reviendrons dans notre seconde partie prospective.

#2.1. Plateformes numériques d'action sociale et de partage

- **Familles solidaires (Aulnay-Sous-Bois, 93, Seine-Saint-Denis)**

*« Familles Solidaires est une initiative portée par un collectif de familles d'Aulnay-sous-Bois, accompagné par l'Espace Gros Saule (quartier du Gros Saule). L'objectif de leurs actions est de lutter contre la précarité de certains habitants du quartier »*¹⁷. Les actions de solidarité entreprises sont organisées via un groupe Facebook créé et géré par les habitants du quartier. Ces dernières se déploient autour de 3 actions : « *les colis solidaires : fondés sur de la collecte entre habitants, fournissant des objets de première nécessité pour les foyers les plus précaires ; les maraudes solidaires : action visant à préparer des repas pour les sans-abris, l'Espace gros saule fournit ses cuisines ; le foot solidaire : tournoi de rencontres sur le thème du sport et de la solidarité permettant de sensibiliser les enfants au partage et à la générosité* ».

¹⁷ « Une initiative citoyenne portées par les habitants d'Aulnay-sous-Bois : Familles Solidaires » - CentresSociaux.fr - Fédération de Seine-Saint-Denis, 13 février 2017 <http://seinesaintdenis.centres-sociaux.fr/2017/02/13/une-initiative-citoyenne-portees-par-les-habitants-daulnay-sous-bois-familles-solidaires/>

- **Ma-residence.fr (Jouy-en-Josas, 78, Yvelines)**

Ma-residence.fr¹⁸ est une plateforme collaborative d'entraide et d'échanges entre voisins d'une même ville ou d'un même quartier, créée en 2007. « *Ma-residence.fr permet aux voisins et aux acteurs qui font la vie locale (collectivités, associations, commerçants, acteurs de l'habitat) de partager des informations, de demander de l'aide ou de proposer des services* ».

La ville de Jouy-en-Josas a été sélectionnée par le Conseil régional d'Ile-de-France et par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) pour être ville pilote du dispositif. Le site est édité par une société privée appelée « Le Résidentiel Numérique », dont le siège se trouve à Levallois-Perret (92, Hauts-de-Seine).

#2.2. Expérimentation de participation citoyenne

- **Le réseau France Médiation pour l'organisation de Marches Exploratoires 2.0**

France Médiation est un réseau d'acteurs de la médiation sociale dont la plateforme en ligne est le principal dispositif d'organisation d'actions à l'intention de ses membres. Si ses missions sont multiples, nous avons retenu « *Les Marches Exploratoires 2.0* » dans le cadre du présent benchmark¹⁹. Ces marches visent à « *accompagner les femmes des quartiers en difficulté à devenir de véritables actrices de leur environnement urbain quotidien et à se réappropriier l'espace public et citoyen. Les marches exploratoires sont des diagnostics de l'environnement urbain réalisés par des groupes d'habitantes, en lien avec la Ville et les acteurs locaux. De septembre 2014 à janvier 2016, le réseau France Médiation a coordonné une expérimentation nationale de marches exploratoires. Douze villes ont participé à l'expérimentation nationale : Amiens, Arcueil, Avignon, Bastia, Bordeaux, Creil, Lille, Mons-en-Baroeul, Montreuil, Paris 20^e, Rennes et Saint-Etienne.* »

- **Carticipe (divers lieux d'expérimentation)**

Créée en 2013 par le bureau d'études parisien Repérage Urbain²⁰, Carticipe est « *une plateforme cartographique participative conçue par des sociologues et géographes urbanistes pour favoriser les débats citoyens et la concertation sur une ville ou un territoire. Pensé de façon ergonomique et ludique, conçu pour faciliter l'analyse et le traitement de contributions massives, l'outil allie les sciences humaines aux attraits des cartes interactives et des réseaux sociaux. Il est adaptable à de multiples démarches participatives et fait l'objet de mises à jour régulières, bénéficiant de retours d'expérience sur le terrain, au contact des utilisateurs.* »²¹

Le dispositif a été déployé depuis sur plus d'une vingtaine de territoires en France et à l'international²², pour des projets et débats territoriaux variés. Pour chaque déploiement, Repérage Urbain apporte « *un appui méthodologique et humain adapté aux besoins des partenaires locaux* ».

¹⁸ <https://www.ma-residence.fr/>

¹⁹ <http://www.francemediation.fr/index-module-orqi-page-view-id-433.html>

²⁰ « Repérage Urbain est une agence fondée en 2004, qui valorise les apports de la sociologie et des sciences humaines à l'élaboration des projets territoriaux. » <https://reperageurbain.com/>

²¹ <https://carticipe.net/>

²² <https://carticipe.net/references/>



Exemple d'usage de CartiCipe à Grenoble

Pour ne donner qu'un exemple de démarche ayant adopté l'outil CartiCipe, nous pouvons citer l'un des projets retenus dans le cadre de l'appel à projet de préfiguration des conseils de citoyens interquartiers intitulé « *Du quartier à la métropole, co-produire un cadre pour l'action locale dans le Grand Paris* », lancé en 2015 par de l'association Métropop'. Le projet en question visait ainsi à « *concevoir avec les habitants une approche métropolitaine interquartier de capacitation citoyenne* » sur cinq territoires d'Ile de France (dont 4 quartiers prioritaires)²³.

Si l'outil n'est pas développé spécifiquement à l'intention de quartiers prioritaires de la Politique de la ville, ses champs d'action invitent évidemment à diverses applications dans le cadre de problématiques relevées dans ces territoires.

²³ Voir : le [Bilan mi-parcours de la première vague du projet - Décembre 2015 à Octobre 2016](#)

- **Givors Web TV (Givors)**

Porté par la Ville de Givors, ce média numérique²⁴ contribue à la participation citoyenne, en proposant des comptes rendus filmés des conseils municipaux et divers reportages sur des événements et équipements de la commune (une visite de jeunes au Sénat dans le cadre d'un voyage scolaire, le centenaire de la première guerre mondiale, le projet de cinq Maisons citoyennes...).

- **Concertation numérique autour du projet urbain de La Saulaie (Oullins)**

Depuis plusieurs années, la Ville d'Oullins crée et utilise des outils numériques dans sa relation avec les usagers et pour son fonctionnement inter-services. Ville pilote de la Métropole de Lyon pour un travail sur un Guichet numérique, elle a obtenu trois trophées sur cinq au concours national Ville Internet, pour ses outils de communication numérique (site internet, réseaux sociaux, panneaux lumineux, newsletter, portail web de la médiathèque...), ses équipements (tableaux numériques, wifi, espace public numérique...) et fonctionnalités (géolocalisation des travaux, alerte téléphonique sur les crues, outil pour le signalement lié à l'espace public en partenariat avec la Métropole de Lyon, parcours numérique de découverte du patrimoine local Jardin sans fin : <https://oullins.cirkwi.com/>). Sur le quartier de La Saulaie, classé en Politique de la ville et faisant l'objet d'un projet urbain ambitieux avec la Métropole (40 ha à aménager), des modalités de concertation numérique sont mises en œuvre²⁵, avec notamment une page dédiée sur le site internet de la Ville, une publication des dates et éléments de la concertation sur différents supports (Twitter, Facebook, newsletter...) ; ou encore la création d'un événement Facebook pour la réunion de lancement de la concertation publique autour de la ZAC, en octobre 2017.

- **BXL TV, Web-télé participative du quartier Buers Croix-Luizet (Villeurbanne)**

Le CCO (Centre culturel œcuménique) de Villeurbanne, qui se définit comme « *laboratoire d'innovation sociale et culturelle* », mène de nombreuses activités de sensibilisation, de médiation ou de création numérique avec les habitants des différents quartiers de Villeurbanne. Depuis 2014, il est opérateur du site web du grand quartier Buers Croix-Luizet²⁶, classé en Politique de la ville. Un travail coopératif mené conjointement avec de nombreux professionnels de ce territoire. L'objectif est de lutter contre la fracture numérique en disposant d'un support de communication participatif impliquant habitants et professionnels. Le CCO anime également BXL TV, une web télé participative qui permet à chaque habitant du quartier de s'exprimer sur les sujets qui l'interpellent, sous des formes diverses : films, webséries, documentaires, reportages, clips musicaux, témoignages...

- **Maquette numérique évolutive du Programme Horizons croisés (Rillieux-la-Pape)**

Horizons Croisés est un programme pluriannuel d'actions culturelles qui permet aux habitants de Rillieux-la-Pape de participer et d'accompagner le projet urbain Velette - Balcons de Sermenaz²⁷. Il poursuit un double objectif : faire en sorte que les habitants de tous âges s'approprient leur quartier et leur ville en participant à des ateliers créatifs, et faire rayonner l'identité culturelle de la ville à l'échelle métropolitaine et régionale. Dans ce cadre, une

²⁴ <http://www.givors.fr/Givors-Web-TV>

²⁵ <http://www.villes-internet.net/actions/59db4e572027374d82e99be7>

²⁶ <http://buerscroixluizet.fr/wakka.php?wiki=PortailBXLTV>

²⁷ <https://www.rillieuxlapape.fr/velette-et-balcons-de-sermenaz-le-parc-habite/horizons-croises-750.html>

maquette numérique évolutive a été mise au point, qui suit les changements réels des quartiers. Depuis 2015, elle est en partie réalisée par des habitants, à l'occasion d'ateliers 3D qui leur permettent d'apprendre à maîtriser le logiciel Sketchup et de s'initier à l'impression 3D. Les ateliers, pour adultes et enfants, sont organisés à l'@telier numérique du Centre social Velette et à la Médiathèque de l'Espace Baudelaire, en collaboration avec le service Initiatives Jeunes et Réussite éducative. L'animation des ateliers, la conception et l'assemblage de la maquette sont assurés par DéjàDesigners.

- **Altercarto (Agglomération lyonnaise)**

Association née à Lyon, dont l'objet est la mutualisation et la mise à disposition du public de données statistiques localisées, Altercarto intervient à l'échelle nationale et internationale depuis une dizaine d'années²⁸. Fonctionnant comme « *réseau de partage d'expériences et d'usages citoyens de cartes et données* », elle a notamment aidé la Ville de Lyon à mettre au point une carte interactive de la Politique de la ville sur son territoire. Depuis mai 2017, elle accompagne le travail du Conseil Citoyen de la Ville de Saint-Fons, à travers des ateliers de formation contributive à l'usage des outils cartographiques (*cartographie statistique avec les outils d'Altercarto SuiteCairo et cartographie dessinée et communicante avec UMAP d'OpenStreetMap*). Objectif : approfondir des thématiques choisies par les participants afin de renforcer leur contribution à la fabrique citoyenne de la Politique de la Ville à Saint-Fons.

- **Plateforme de concertation interactive d'Empreintes citoyennes (Saint-Priest)**

Empreintes citoyennes est une association nationale dont l'objectif est de « *promouvoir une citoyenneté active* »²⁹. Elle a notamment participé en février 2017 au HackUrba, premier hackathon dédié à l'urbanisme durable, organisé dans le cadre de la « GreenTech verte » lancée en février 2016 par Ségolène Royal, ministre de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer. La création d'une antenne de l'association à Saint-Priest, dans l'Est lyonnais, a été accompagnée par l'ASPIE, Association San-Priote pour l'Insertion par l'Emploi implantée dans le quartier Bellevue, l'un des sites en Politique de la ville de cette commune. Parrainée par la Caisse des Dépôts et Consignations, l'initiative était portée par Mickaël Le Bihanic, habitant de la commune, professionnel de la jeunesse et de la Politique de la ville investi dans de nombreuses actions citoyennes et désigné lauréat régional « Talents des cités 2016 ». Pour « *favoriser la participation à la vie politique et publique, la prise de parole, l'émergence de nouveaux leaders d'opinion, et développer le lien social* », Empreintes citoyennes propose aux collectivités une large palette d'outils participatifs (animation de conseils citoyens, élaboration de Chartes de la citoyenneté locale, mobilisation des habitants autour de Défis citoyens). Certains de ces outils s'appuient sur le numérique, comme par exemple « Place des Faites », une « *plateforme d'information et de concertation interactive entre habitants, administration et associations dans le cadre des projets d'aménagement* », qui offre entre autres la possibilité de soumettre un projet avec l'outil TPS du SGMAP.

²⁸ <http://altercarto.fr/>

²⁹ <http://www.empreintes-citoyennes.fr/>

Thématique #3. Formation aux outils numériques (*hors insertion professionnelle*)

Les mutations sociales et les nouvelles problématiques sociétales induites par l'essor des usages numériques ont, dès leur apparition, amené les municipalités à développer de nouvelles politiques publiques en faveur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Le déploiement de la ville intelligente est ainsi finement lié à l'usage des outils numériques par les populations : les institutions ont intégré qu'il était de la responsabilité des pouvoirs publics de concevoir des plans d'accès au numérique pour tous, spécifiquement dans les quartiers où le risque de fracture numérique est important.

Les actions à vocation éducative s'attachent à la fois à informer, acculturer aux nouveaux usages numériques, mais aussi offrir des espaces ressources qui permettent l'accès à internet. On remarquera à ce titre que ces dimensions pédagogiques sont plus spécifiquement adressées aux plus jeunes, et non aux parents eux-mêmes. Étonnamment, le benchmark national n'a pas fait ressortir d'exemples d'initiatives d'accompagnement à la parentalité, bien que ceux-ci apparaissent dans le benchmark local. Les « adultes » semblent ainsi davantage considérés dans le cadre de formations professionnalisantes (cf. thématique ci-après), reflétant peut-être l'importance du développement économique dans les initiatives d'innovation numérique (cf. partie dédiée). L'inclusion et l'éducation numérique est portée de manière fréquente par des associations, des acteurs déjà engagés, qui œuvrent à des niveaux divers pour former et autonomiser les populations mais aussi les agents, en particulier face aux usages liés à l'administration, à l'accès aux droits, ou à l'emploi afin de prévenir une exclusion sociale supplémentaire. Les acteurs associatifs incarnent ainsi des intermédiaires entre le public et les objectifs des collectivités en matière d'éducation numérique.

Ce rôle de relais est par ailleurs porté dans des lieux clefs, tel que les EPN ou les Missions locales. S'ils sont peu identifiés comme vecteur de l'innovation, ils sont pourtant des lieux ressources déjà bien identifiés sur le territoire qui touchent des publics divers. On notera que ces espaces accueillant ces actions pédagogiques évoluent vers des lieux d'activités mixtes, faisant ainsi du numérique un volet complémentaire, intégré dans un écosystème de formation et d'ouverture. **Revisiter ses espaces vers des tiers-lieux dédiés à la médiation des nouveaux usages ou à l'action citoyenne constituerait alors un levier d'innovation sur le territoire.** Ce levier apparaît clairement identifié par les acteurs locaux, et résonne de surcroît avec de nombreux points de vigilance évoqués au fil de cette étude, rappelant la nécessité d'une médiation humaine en matière de numérique dans les quartiers prioritaires.

- **Le Hublot (Nice, 06, Alpes-Maritimes)**

Ouvert en 2004 à l'initiative de l'association de spectacle vivant DIVA, et implanté à l'ancienne friche industrielle de l'Entre-Pont (situé à la limite de la Zone Urbaine Sensible de Nice-Est, à proximité de la Zone de Redynamisation Urbaine L'Ariane, à Nice), Le Hublot³⁰ est « *un point d'accès à internet, un lieu de formations personnalisées et d'ateliers de création multimédia pour les jeunes publics ainsi qu'un centre de ressources numériques dans la création artistique. L'EPN est avant tout un lieu d'échanges entre les artistes en résidence et les habitants du quartier, et ne stigmatise pas les personnes qui le fréquentent* ». Notamment, ce lieu propose des modules pour

³⁰ <http://www.lehublot.net/>

accompagner les demandeurs d'emplois dans leurs démarches via les outils numériques ; des ateliers « Web Cartoon » pour les jeunes et les collégiens ; ou encore des spectacles d'art numérique pour animer la vie de quartier.



- **Quartier 31 (Toulouse, 31, Haute-Garonne)**

Fermée en 2012 (liquidation judiciaire), l'association Quartier 31 menait un certain nombre d'actions d'accompagnement social autour des technologies numériques sur le territoire des Zones Franches Urbaines de La Reynerie, Bellefontaine, Faourette, Bagatelle, Bordelongue à Toulouse. Parmi les actions développées, « *des modules de formation à destination des TPE/PME pour les former aux usages numériques nécessaires dans le cadre du passeport pour l'économie numérique, ainsi que des ateliers numériques destinées aux classes SEGPA* » en collèges. La plupart des opérations étaient notamment réalisées dans la « Cyber-base » locale (EPN et Point information jeunesse), lieu porté par Quartier 31.

- **La M@ison de Grigny (Grigny, 69, Rhône) :**

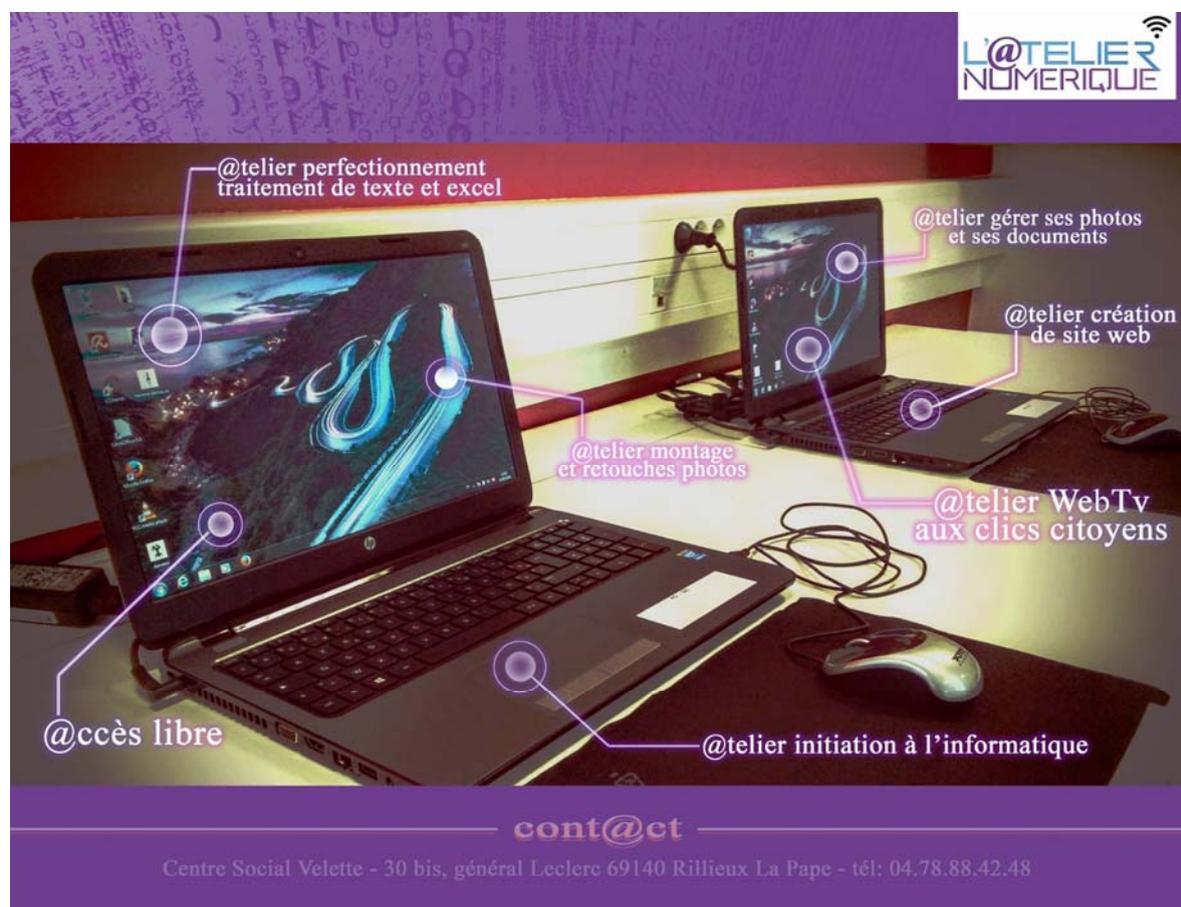
Fermée en 2015, la M@ison était une association créée depuis 2007 et hébergée au sein d'une maison de la formation à Grigny, regroupant notamment le GRETA (institution de formation continue pour adultes portée par l'Education Nationale) et la Mission locale³¹. La M@ison se positionnait en tant que « *pôle ressource Ordi 2.0 sur la région Rhône-Alpes* ». Entre autres actions, l'association participait à l'animation des réseaux régionaux des EPN, ainsi qu'à la veille sur l'évolution, et à l'accompagnement des usages et des pratiques des TIC et de l'internet pour les publics prioritaires. Son objectif : « *Développer l'éducation populaire, et la prise en compte du numérique dans les actions de la politique de la ville. [Ses salariés intervenaient] en tant que prestataires de la communauté d'agglomération de Lyon en assistance à maîtrise d'ouvrage pour des projets de développement social urbain dans les quartiers* ». Le lieu a fermé ses portes en 2015 à la suite d'une baisse de la subvention municipale (qui faisait suite « à la réduction drastique des dotations d'État ») par rapport au budget prévisionnel de 2015 (validé en 2014) jugée « inopportune et inopinée » par le président de l'association³².

³¹ <http://www.yess2010.org/mison-de-grigny-69>

³² <http://www.le-citoyen.org/2015/03/le-sabordage-de-la-mison-de-grigny-par-la-municipalite-est-engage/>

- ***L'@telier numérique (Rillieux-la-Pape)***

Espace Public Numérique hébergé par le Central social de la Ville Nouvelle Velette de Rillieux, L'@telier numérique fait partie des EPN du Lyonnais et du réseau CORAIA (Coordination Rhône Alpes Auvergne de l'internet accompagné). Il accompagne les habitants et les professionnels du territoire Nord Val de Saône en agissant sur différents champs³³ : un libre accès à des ordinateurs et à des cours d'informatique de différents niveaux ; la formation et l'accompagnement en ateliers à l'utilisation des outils bureautiques et numériques nécessaires à l'insertion professionnelle ; l'éducation aux médias et à l'information auprès des écoles primaires, collèges et lycées ; la valorisation des initiatives du territoire par le numérique à travers un média citoyen et une chaîne Youtube.



- ***Cyber-base (Bron)***

Portée par la Ville de Bron, cette première Cyber-base à voir le jour en France est devenue une référence dans l'écosystème numérique de la Métropole de Lyon. Ancrée depuis plus de dix ans sur le territoire, elle est une ressource importante pour accompagner la transition numérique, à Bron et ailleurs. Elle est gérée sous une forme associative par la MJC. Le numérique y est vu comme un moyen et non comme une fin. Pour cela, ses actions comprennent : des services aux usagers (ateliers, accompagnement, formations, rendez-vous numériques, etc.) pour former aux outils numériques, mais aussi faire découvrir au public certains outils ou techniques qu'il ne verrait pas autrement ; un accompagnement pour les

33

<https://www.facebook.com/CRMdeRillieux/photos/a.626434974045017.1073741827.625321760823005/1050069295014914/>

autres structures (Cyberbase ou EPN). ; un atelier de fabrication numérique (fablab) avec depuis quelques années un focus sur le jeu vidéo comme outil d'insertion, de création, de développement de compétences ; l'accompagnement à la parentalité, en lien avec les écoles, pour faire réfléchir plutôt qu'imposer, « conscientiser » sur le numérique (utilisation des écrans, etc.) ; d'autres rendez-vous comme des apéritifs et des moments d'entraide entre usagers.

- ***Les Promeneurs du Net (Lyon)***

Déclinaison lyonnaise d'une initiative nationale, les Promeneurs du Net assurent une présence éducative sur Internet. Le dispositif est en cours d'expérimentation à Lyon depuis octobre 2017, grâce à un partenariat entre l'État, la Caisse d'allocations familiales, le Crij (Centre régional d'information jeunesse), la Ville de Lyon et neuf structures de prévention et d'éducation populaire, dont plusieurs rayonnent sur des quartiers en Politique de la ville (comme la Maison pour Tous des Rancy, dans le 3^e arrondissement). Dix éducateurs et animateurs, filles et garçons, après avoir reçu quelques journées de formation et répondu à une charte éthique, consacrent deux heures par semaine à naviguer sur le net et ont chacun un profil dédié sur l'un des médias sociaux actuellement privilégiés par la jeunesse. Leur rôle : répondre aux interrogations des jeunes internautes de 13 à 30 ans en termes d'emploi, de santé, de logement ou de formation, les accompagner vers l'autonomie et leur apprendre à déjouer les pièges de la Toile. Cette expérience devrait être étendue en 2018 à d'autres communes de la Métropole, dont Vaulx-en-Velin et Vénissieux.

- ***Pôle multimedia du Centre social La Carnière (Saint-Priest)***

Il développe des actions transversales pour tous les publics de la commune de Saint-Priest, dont les habitants des quatre quartiers classés au titre de la géographie prioritaire de la Politique de la ville : Bel Air, Bellevue, Garibaldi, Beauséjour. Le Pôle multimédia met particulièrement l'accent sur les questions d'éducation, à travers des formations pour débutants en internet et informatique, des ateliers questions-réponses, des ateliers d'entraide et de formation sur les tablettes, ou encore des actions d'aide à la parentalité — dont certaines en partenariat avec l'association Fréquence École (temps familiaux autour des jeux vidéo, projet de goûters du numérique...). Des « parents ressources » sont encouragés à s'impliquer dans les animations numériques pour faire face au dénuement de nombre d'autres parents par rapport aux pratiques de leurs enfants, aux usages des réseaux sociaux, au droit à l'image, aux enjeux liés à la vie privée, etc. Depuis plusieurs années, le Centre social La Carnière organise également les « Découvertes numériques » : trois semaines d'animation gratuites accessibles à tous, dans un but de questionnement. Il a développé le projet « Jeunesse et numérique » de la Ville avec la Cyber-base de Saint-Priest (située à la médiathèque communale) et s'est doté d'une WebTV. Il a en outre accueilli en 2017 une session de la formation « Accueil de personnes en situation d'illettrisme en EPN », dans le cadre du Plan de prévention et de lutte contre l'illettrisme de la Région Auvergne Rhône-Alpes. Objectif : permettre aux acteurs de la médiation numérique de contribuer à l'accompagnement des pratiques et des usages des publics en situation d'illettrisme, en vue de faciliter leur insertion dans la société de l'information.

Thématique #4. Insertion professionnelle

La formation et l'éducation au numérique est largement soutenue comme un vecteur d'insertion professionnelle. Il ne s'agit pas seulement de former à l'utilisation des équipements informatiques, puisque l'on constate par exemple un fort taux d'équipement en smartphone, mais d'accompagner des usages nouveaux de ses outils numériques. Il convient alors de distinguer ce qui relève d'un **usage du numérique pour favoriser l'emploi**, comme les plateformes de valorisation de l'emploi local ou l'accès aux ressources de Pôle Emploi par exemple, et ce qui relève d'une **formation spécifique aux métiers du numérique**. Dans ce dernier cas, le numérique est perçu comme un vecteur de création d'activité ou d'emploi, qui passe par la labélisation et la certification de formations. Néanmoins, il convient pour réussir que les formations se construisent en adéquation avec les besoins du territoire et des entreprises en termes de compétences à acquérir et de profils.

Le numérique a ainsi permis l'émergence de nouvelles collaborations entre différents types d'acteurs : institutions publiques, acteurs de l'insertion mais aussi structures locales et entreprises, comme l'expérimente la plateforme Jobijoba. Pour autant, l'outil numérique ne fonctionne ici encore qu'en « support » de stratégies plus larges, nécessairement écosystémiques. Comme dans le cas de l'éducation aux usages numériques, la formation repose sur la médiation et l'implication des acteurs de l'insertion qui agissent comme intermédiaires dans le développement de ces démarches. On peut également nuancer la notion d'insertion au-delà du caractère économique : l'acquisition de compétences constitue en soi un moyen d'épanouissement et d'*empowerment*, chez les plus jeunes par exemple. Plus généralement, on notera que ces différents aspects sont aujourd'hui portés par les acteurs du numérique eux-mêmes, à l'instar du Conseil National du Numérique qui, dans son rapport de 2013 déjà, préconisait de « *développer la littératie pour tous, comme référentiel commun et évolutif de compétences, afin d'inclure "au" mais également "avec" le numérique, en tant qu'accélérateur de transformation sociale* ». Il précise également que « *cette transformation sociale aura lieu si l'on permet le développement du pouvoir d'agir des habitants*³⁴ ». Cela fait écho aux propos tous récents du secrétaire d'état chargé du numérique, Mounir Mahjoubi³⁵ :

« Je rêve qu'à la sortie du collège, les élèves sachent comment mettre des données à un endroit, les récupérer à un autre, comprendre par où elles passent pour s'afficher sur un écran, comprendre comment fonctionne un serveur. »

En écho à ces propos, un nombre croissant d'experts du sujet s'interroge aujourd'hui sur la pertinence d'une politique de formation axée sur le code, considérant que ces compétences ne seront pas forcément des compétences particulièrement recherchées dans un avenir plus ou moins proche, en raison des développements de l'intelligence artificielle auto-apprenante notamment. Plus généralement, il est possible de s'interroger sur la construction d'un nouveau « précaire numérique »³⁶, selon les termes du chercheur Antonio Casilli,

³⁴ « Le numérique, un outil au service de la politique de la ville » - Villes au carré, IREV et CRDSU pour la revue "Diversité" n° 185, 3e trimestre 2016 http://villesaucarre.fr/spip.php?page=actualites_article&id_article=924&id_rubrique=4&id_secteur=2

³⁵ <http://www.businessinsider.fr/mounir-mahjoubi-jeunes-francais-ne-sont-pas-geeks>

³⁶ « Le faible niveau de rémunération participe, par ailleurs, à une logique de précarisation et de paupérisation de ces nouveaux travailleurs, comme le souligne l'auteur [Antonio Casilli] », in « Le digital

spécialiste du « digital labor » (le travail digital). Ces sujets renvoyant à des questions prospectives dépassant largement le cadre des quartiers prioritaires, nous renvoyons aux travaux de recherches publiées sur la question, notamment l'ouvrage d'Antonio Casilli et Dominique Cardon³⁷.

#4.1. Plateformes numériques dédiées à l'emploi local

- **JobiJoba / Emploi Toulouse Métropole (Toulouse, 31, Haute-Garonne)**

« JobiJoba³⁸ est une plateforme numérique dédiée à l'emploi local, associant les entreprises et demandeurs d'emploi. Un travail est mené avec d'autres partenaires institutionnels (dont Pôle Emploi suite à un appel à candidature en 2015) ou associatifs. Elle soutient des actions menées par le PLIE [Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi] ». S'il s'agit à l'origine d'une plateforme assez classique de publication et recherche d'offres d'emploi, son partenariat avec une collectivité comme Toulouse Métropole permet d'affiner le service rendu auprès de publics spécifiques. Celle-ci s'appuie en effet sur JobiJoba pour animer sa plateforme *Emploi Toulouse Métropole*³⁹, qui agrège les offres.

Porté au départ par Toulouse Métropole dans le cadre de la compétence « développement économique », l'outil développé par l'entreprise JobiJoba - qui met en lien les entreprises et demandeurs d'emploi au service de l'emploi local - a été vendu à plusieurs villes et collectivités, telles que Pessac (33) ou Quimper (29). Celui-ci prend la forme d'une plateforme dédiée à l'emploi local, regroupant « toutes les offres d'emploi disponibles dans les 37 communes de Toulouse Métropole, tous secteurs d'activité confondus », et permettant ainsi de diminuer la complexité de la recherche d'emploi sur une plateforme nationale. « Cette plateforme, consultable gratuitement, permet aussi aux entreprises de déposer, sans frais, une offre d'emploi. De leur côté, les demandeurs d'emploi peuvent diffuser leur CV et, en créant un compte, recevoir des alertes. Des offres de stage sont également diffusées. Ainsi que des actualités : la tenue d'un salon, des infos sur une entreprise qui recrute, des conseils sur les techniques de recherche... »

#4.2. Formation aux métiers du numérique

- **La Grande École du Numérique**

C'est un réseau de formations lancé en 2015 par le gouvernement⁴⁰. « Ouvertes à toutes et tous » et « destinée en priorité aux habitants issus des QPV »⁴¹, « la Grande École du Numérique vise à structurer sur l'ensemble du territoire national une offre de formations permettant la diversification des publics concernés et renouvelant les approches pédagogiques. Elle a pour objectif la reconnaissance de ces formations par une certification ainsi que l'adaptation de ces

labor, un travail qui ne dit pas son nom», Farid Gueham, Contrepoints, 9 juillet 2016 <https://www.contrepoints.org/2016/07/09/259766-digital-labor-travail-ne-dit-nom>

³⁷ Antonio Casilli, Dominique Cardon, « Qu'est-ce que le Digital Labor ? », INA, 2015 <http://www.inaglobal.fr/numerique/article/quest-ce-que-le-digital-labor-8475>

³⁸ <https://www.jobijoba.com/fr/>

³⁹ <http://emploi.toulouse-metropole.fr/>

⁴⁰ <https://www.grandeecolenumerique.fr/>

⁴¹ <http://www.ville.gouv.fr/?la-grande-ecole-du-numerique>

formations aux besoins d'un domaine d'activité en mutation permanente ». En 2017, plus de 400 formations sont labellisées⁴².

NB : « Le label "Grande École du Numérique" permet aux formations sélectionnées d'être valorisées, soutenues financièrement, et mises en réseau. Pour être labellisées, les formations doivent respecter des critères visant l'insertion professionnelle de publics prioritaires. Une attention particulière est également portée à la bonne articulation de ces formations avec les besoins exprimés par les entreprises au niveau local et national ».

- **Simplon (Montreuil, 93, Seine-Saint-Denis)**

Créée par Andrei Vladescu, Erwan Kezzar et Frédéric Bardeau en 2013, « l'entreprise de l'économie sociale et solidaire Simplon.co⁴³ est un réseau d'écoles qui propose des formations gratuites pour les métiers du numérique. Les formations, qualifiantes ou certifiantes, s'adressent prioritairement aux personnes éloignées de l'emploi (jeunes de moins de 25 ans, peu ou pas diplômés, issus des quartiers populaires et des milieux ruraux, demandeurs d'emplois de longue durée, seniors, personnes en situation de handicap, personnes réfugiées), et sont ouvertes sur critères sociaux et avec un objectif de parité hommes-femmes mais sans aucun prérequis technique (débutants acceptés) ».

NB: « En 4 ans, Simplon.co a formé près de 1020 personnes, dont 58% de personnes de niveau Bac ou infra, avec un taux de sortie positive en emploi ou en activité de 78%. Désormais, Simplon.co forme plus de 1000 demandeurs d'emploi par an au travers de plus de 30 écoles du numérique, situées dans les quartiers populaires, dans les zones rurales, en Outre-Mer et à l'étranger (Europe, Moyen-Orient, Afrique). Disposant aujourd'hui d'une équipe de 75 salariés et 3 millions de produits d'exploitation pour 2016, elle ambitionne de tripler tant ses effectifs que ses résultats pour les 5 prochaines années⁴⁴. »



Source : simplon.co

⁴² Consulter [le catalogue des formations labellisées](#), ainsi que [la carte de France localisant ces formations](#).

⁴³ <https://simplon.co/>

⁴⁴ Extrait de « Amundi apporte son soutien à Simplon.co pour démultiplier l'inclusion numérique », Communiqué de Presse du 27/06/2017.

#4.3. Structures de proximité

- **Emmaüs Connect (Lyon)**

L'antenne lyonnaise de l'association Emmaüs Connect, implantée dans le 8^e arrondissement, mobilise une équipe d'aidants numériques bénévoles et professionnels, pour agir au plus près des besoins des personnes en difficulté face aux outils numériques et des professionnels qui les accompagnent. Son action comprend des initiatives en faveur de l'accès aux outils numériques des publics vulnérables (comme le reconditionnement de matériels à moindre coût, des offres téléphonie et Internet à tarifs solidaires pour les personnes ne disposant pas de compte courant ou de domicile personnel ; une aide pour le choix d'offres techniques et financières adaptées à ses besoins et à son budget) ; mais aussi un accompagnement vers l'autonomie, en matière d'usages numériques, de tout public orienté par un travailleur social ou une association (ateliers de tous niveaux, permanences connectées pour les problèmes individuels, l'acquisition de compétences numériques utiles à l'insertion sociale et professionnelle). Elle intervient sur plusieurs territoires de l'agglomération lyonnaise, dans le cadre de son programme « Connexions solidaires ». Elle développe aussi des services (outils d'évaluation, cartographies, formations) en direction des professionnels de l'emploi ou de l'insertion, des acteurs sociaux et des opérateurs de services publics, pour sensibiliser ceux-ci aux enjeux de l'inclusion numérique des plus fragiles.

- **PASS Auvergne Rhône-Alpes (Lyon)**

Association d'entrepreneurs et de dirigeants d'entreprises fondée en 1994, dont l'objet est de soutenir les Structures d'Insertion par l'Activité Economique, et plus largement de favoriser les liens entre les acteurs de l'insertion et ceux de l'économie traditionnelle, le PASS est aujourd'hui une ONG qui intervient sur le marché du travail des personnes peu ou pas qualifiées. Parmi ses actions figurent la réalisation de vidéo-cv qui permettent de valoriser des aptitudes et des compétences des candidats ; un module de formation « Maîtrise des technologies de l'information », permettant d'apprendre à mieux se servir de l'informatique, d'Internet et des réseaux sociaux (notamment professionnels) pour se faire connaître et valoriser sa recherche d'emploi ; une aide à la construction d'une identité numérique, à la maîtrise des codes du marché de l'emploi en ligne, au repérage de formations... Le PASS a également conçu en 2017 « Job-Agir », une plate-forme web réservée aux acteurs de l'insertion par l'activité économique, qui vise à augmenter les retours sur le marché du travail et à améliorer la recherche de candidats en face des offres non pourvues. Une interface web www.ma-reco.fr est aussi opérationnelle depuis 2017 : elle permet aux employeurs de valoriser leurs ex-collaborateurs et à ceux-ci retrouver un emploi plus facilement.

- **Pôle informatique de la Régie de Quartier Armstrong (Vénissieux)**

Structure de proximité qui porte un projet de développement économique et social en faveur de l'insertion professionnelle par des métiers manuels, la Régie de quartier Armstrong est implantée dans le quartier des Minguettes à Vénissieux. Elle accompagne au quotidien plus d'une centaine de personnes « très éloignées de l'emploi » en leur offrant de véritables contrats de travail. Elle a développé un pôle informatique qui mène des actions dans le cadre d'une convention avec Pôle Emploi. Objectif : favoriser l'utilisation autonome de l'outil informatique

dans la vie courante, et faciliter les démarches d'insertion sociale et professionnelle. Au-delà de l'initiation à l'informatique, des ateliers « Faire Agir Réussir » sont proposés, notamment aux bénéficiaires du RSA (ateliers de recherche d'emploi et de création de CV, lettres de motivation, espaces emploi...), ainsi que des ateliers à thème, à la demande des habitants, en moyenne une fois par mois.

- ***Atelier permanent de recherche d'emploi et d'initiation à l'informatique de l'IFRA (Villeurbanne, Rillieux-la-Pape, Vaulx-en-Velin)***

L'IFRA (Institut de Formation Rhône-Alpes), qui œuvre depuis 35 ans pour la formation tout au long de la vie et accompagne les projets d'insertion sociale et professionnelle, propose aux allocataires du RSA de se former aux TIC et de rechercher activement un emploi via les outils informatiques associés à des informations sur les contrats, les territoires, les métiers... Cet atelier permanent est consolidé par la possibilité pour les publics de préparer la certification ou certains modules du B2i, PCIE, et/ou d'augmenter la valorisation de leurs parcours, d'ouvrir les pistes de recherche par des tests d'orientation (base Onisep, Transférence, Pass'Avenir, connaissance des sites ad hoc...), de consolider leurs CV par une mise en exergue des compétences au regard du poste visé.

Thématique #5 : Entrepreneuriat et développement économique

Le numérique intervient dans la redéfinition des pratiques économiques à l'échelle du territoire. **Émergence de tiers-lieux dédiés à la création numérique, fablab, incubateurs d'entreprise lié à l'Économie Sociale et Solidaire ; les quartiers politiques de la ville n'échappent pas à la diffusion de ses nouvelles formes d'entrepreneuriat.** Plusieurs initiatives œuvrent ainsi à diffuser la culture de l'entrepreneuriat dans les quartiers, tout en proposant des moyens de concrétisation des projets ; accompagnement à la création d'entreprise, atelier de formation aux outils numériques, etc. Comme nous l'avons vu plus haut, cette thématique est probablement l'une des plus étayées dans le benchmark national. Cela traduit les mutations que connaissent les acteurs publics depuis quelques années, la volonté de favoriser l'entrepreneuriat étant clairement palpable, et le numérique étant perçu comme un outil de choix pour y arriver. Le modèle des start-ups, agiles et fonctionnant en réseau, est ainsi considéré par certains acteurs, notamment les élus nationaux, comme adapté aux spécificités de ces territoires. C'est en tous cas ce que l'on peut estimer, au vu des discours politiques portant sur le sujet, qui s'inscrivent plus généralement dans le sillage de la « Start-up nation » évoquée dans le programme politique du futur président de la République Emmanuel Macron.

Plusieurs grandes questions restent toutefois en suspens, compte-tenu du caractère relativement récent de cet essor, en comparaison d'autres sujets du numérique déjà un peu plus anciens. Parmi ces interrogations, l'accessibilité de ces lieux est logiquement au premier plan. Comment garantir que ces lieux soient ainsi utilisés par les habitants du territoire, et non par des entrepreneurs « parachutés » profitant souvent de conditions tarifaires très avantageuses (par exemple sur les locaux), tout en étant situés à proximité directe des métropoles denses ? Dans la même veine, comment s'assurer du rayonnement de ces lieux sur leur territoire ? Ces questions restent posées, et mériteraient une investigation sociologique plus poussée, notamment auprès des usagers des lieux eux-mêmes.

- **Silicon Banlieue (Argenteuil, 95, Val-d'Oise)**

Lieu de coworking pour des entrepreneurs du numérique situé dans le quartier Val d'Argent Sud à Argenteuil⁴⁵. Créé fin 2013 par l'agglomération Argenteuil-Bezons. La promesse : « *un accompagnement pro pour les jeunes du territoire (compétences numériques notamment) au sein du programme "Hello World" ; ateliers gratuits sur les sujets et outils du numérique ; espaces et services pour les professionnels, animation ateliers...* ».

Gratuit au départ, le lieu est devenu payant en 2016. « *Le coût de création de ce dispositif était de 450 000 €, dont 100 000 € financés par la région. Selon Mickaël Camilleri, maire adjoint à Argenteuil chargé du développement économique, la tarification est indispensable pour assurer la pérennité de l'espace de coworking* ». D'après les témoignages des coworkers habitués recueillis par la presse, ce changement de paradigme est regrettable. La gratuité du lieu était ainsi perçue comme une valeur ajoutée largement appréciée par le public, notamment par rapport à l'offre payante des lieux de coworking implantés à Paris intra-muros.

⁴⁵ <https://www.facebook.com/SiliconBanlieue/>

- **Le C-NAPSE (Boulogne-sur-Mer, 62, Pas-de-Calais)**

Tiers-lieu d'accompagnement et d'action citoyenne ouvert lors du Mois du Numérique 2015⁴⁶ : né de la rencontre entre deux animateurs de la Coopérative Jeunesse de Services 2015, et rassemblant les jeunes de la coopérative, les habitants du Passage Siblequin, les salariés de l'association.

Parmi les missions que s'est donné ce lieu hybride, la « découverte des sciences & vulgarisation des nouvelles technologies » ainsi que le « développement d'outils numériques au service de la Ville ».



Source : C-NAPSE

Le C-NAPSE accueille et co-organise encore aujourd'hui des événements, formations, ateliers autour visant une formation aux outils numériques. Parmi d'autres, on peut noter l'atelier « Découverte de la Modélisation et de l'Impression 3D » à destination des jeunes publics (organisé avec la coopérative NOÏT⁴⁷ - comme la plupart de ces événements axés sur l'accès au numérique -, la Maison du projet triennal⁴⁸, quelques habitants et le Service Patrimoine de Ville Boulogne-sur-Mer) qui s'y déroulait en septembre 2017.

- **Plaine Image (Tourcoing, 59, Nord)**

Situé entre Roubaix et Tourcoing, cet ancien site industriel de 5 hectares a été reconverti en quartier entièrement consacré aux industries créatives depuis 2010⁴⁹. Une société de

⁴⁶ <http://dsu.raidghost.com/c-napse/>

⁴⁷ « NOÏT est une coopérative basée à Boulogne-sur-Mer. Véritable réseau de contributeurs qui gravitent autour des pédagogies - des sciences & nouvelles technologies - du partage des savoirs et des biens-communs. Que ce soit dans les domaines numériques - l'accompagnement de projets - la médiation autour des sciences & technologies - le maître mot de la coopérative est la documentation - par tous & pour tous ! ».

⁴⁸ La Maison du projet triennal est un lieu de réunion, de concertation etc. en lien avec le projet de rénovation urbaine (conçu avec les habitants) dans le quartier de Triennal (Boulogne-sur-Mer).

⁴⁹ <http://www.plaine-images.fr/>

développement de jeux vidéo, une école d'animation, des entreprises spécialisées dans les technologies numériques et un incubateur de projets / accélérateur d'entreprises / plateau de recherches investi par des chercheurs en sciences et cultures du visuel se partagent l'espace.

En mai 2017, la construction de divers pôles dédiés à l'industrie numérique dans la zone a été annoncée, notamment : un data center et un lieu dédié à « l'événementiel high tech ».

- *Hyper (Bagnolet, 93)*

Conçu pour le collectif d'architectes YA+K, Hyper⁵⁰ est un espace de rencontres et d'échanges autour du bricolage et de la fabrication numérique (« Repair café »). Situé à Bagnolet, et soutenu par la municipalité et la région, ce lieu hybride entre café, atelier et coworking souhaite promouvoir une certaine approche du réemploi et de la culture du « faire soi-même ». Dans ce but, il propose une adhésion à un tarif minime (5 euros par an) qui donne accès à l'espace, et des accompagnements et formations aux savoirs et savoir-faire du mouvement maker, de l'innovation low-tech et des nouvelles technologies. Hyper est pensé comme un projet ancré sur le territoire, amené à favoriser l'émergence de projets ayant des impacts bénéfiques localement (amélioration de l'habitat, micro-équipements, réparation, création économique).

⁵⁰ <http://yaplusk.org/hyper/>

- **La Cocotte (Vénissieux)**

La Cocotte est une marque de Positive Planet, une association implantée depuis onze ans à Vénissieux (Minguettes). Son but est d'informer, d'accompagner et de former si nécessaire, ainsi que d'assurer un suivi post-crédation à destination des habitants désireux de créer une activité. L'accompagnement cible le montage de projet sous ses formes diverses (expérimentations, ateliers, financement facilité par un partenariat avec l'organisme de micro-crédit ADIE) et intègre aussi la dimension numérique. Cette dernière vise à offrir une « culture numérique » aux entrepreneurs pour mener à bien leur projet, ainsi qu'à créer des communautés, groupes d'échange et partenariats via les outils numériques. La structure intègre également un espace de coworking.

- **La Fabrique Mobile (Agglomération lyonnaise)**

Projet de fablab itinérant porté par l'association La Fabrique d'Objets Libres. L'idée est d'équiper un véhicule (camion ou ancien bibliobus) pour en faire un fablab sur roues et rendre accessible la fabrication numérique aux personnes socialement ou géographiquement isolées, que ce soit en zone rurale ou urbaine, en allant à leur rencontre dans leurs lieux de vie. Les machines que l'on trouve habituellement dans un tel lieu créatif y seront intégrées : imprimante 3D, découpe vinyle, découpe laser, petit outillage, matériel électronique... La Fabrique Mobile aura vocation à circuler sur tout le territoire rhônalpin et de proposer des actions *in situ* pour promouvoir la fabrication numérique et les valeurs portées par les Fablabs, à savoir : rendre accessible au plus grand nombre la conception et la fabrication assistée par ordinateur, mettre à disposition des outils à commande numérique et des matières premières secondaires pour concevoir et fabriquer, transformer ou réparer localement des objets, mettre au point des méthodes de conception collaborative, partager des savoirs et savoir-faire en matière de fabrication. Afin de s'adapter à un large public et d'ouvrir le champ des possibles, des partenariats sont prévus avec différentes structures susceptibles d'accueillir la fabrique mobile : des écoles primaires, des collèges, des universités, des mairies, des bibliothèques, des musées, des MJC, des entreprises, des EPN...

Thématique #6 : Logement

Le numérique permet le développement d'initiatives qui améliorent l'accès et la qualité des services urbains du territoire : centralisation des informations, multiplication des guichets numériques ou développement de nouveaux services deviennent ainsi la norme. Dans ce sens, plusieurs expérimentations s'attachent à améliorer l'information et la communication autour de la problématique du logement, centrale dans les quartiers politiques de la ville. **Les initiatives viennent ici apporter une valeur ajoutée, en centralisant l'accès aux informations pour faciliter les connaissances des habitants sur leur logement et sur leurs droits en général. Ils permettent en outre la participation des locataires à l'information** locale (événements, fêtes de quartiers, partages de services, etc.), qui n'est plus seulement descendante (à l'image de la page Facebook Haute Savoie Habitat).

Il est intéressant de noter la complémentarité de ces portails de services numériques, construits en partenariat entre les communes, les bailleurs et les acteurs impliqués dans la politique sociale des territoires. Ils permettent à la fois un accompagnement, mais aussi une nouvelle forme de collaboration numérique entre les acteurs, à destination des habitants. À ce propos, nous verrons dans la partie d'analyse ci-après combien ces relations entre bailleurs (et acteurs de l'habitat en général) et les acteurs de l'innovation numérique peuvent s'avérer importantes. Le logement semble en effet l'un des piliers les plus intéressants sur lequel une démarche de ville intelligente pourrait s'appuyer pour développer des infrastructures et des services numériques dans les quartiers prioritaires. Comme nous le verrons par ailleurs à la suite du benchmark, le logement est de surcroît la clé de voûte de nombreux usages propres à la « smart city » traditionnelle, qui n'apparaissent pas encore (ou très peu) dans les quartiers prioritaires.

- **Logement Connect (Communauté d'agglomération Maubeuge Val de Sambre (CAMVS), 56, Morbihan)**

Logement Connect est une borne interactive d'information sur l'offre de logement du secteur de la CAMVS⁵¹. « Cette borne permet aux demandeurs de consulter l'offre de logement social existante chez les différents bailleurs sociaux du territoire, suivre son dossier de demande de logement, se renseigner sur les aides mises en œuvre par Action Logement et accéder à des informations utiles sur le territoire via le site de la Communauté d'Agglomération ».

« La CAMVS a mis en place début 2016 un groupe de travail partenarial, composé de l'interbailleur HLM, d'associations et d'élus, sur la thématique de l'information du demandeur de logement social afin de pouvoir répondre au cadre réglementaire fixé par la loi ALUR concernant le Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs. Face à la nécessité de définir un lieu commun d'accueil du demandeur sur le territoire de l'agglomération, Promocil⁵² a proposé la conception d'un outil permettant d'informer les demandeurs en conformité avec les obligations réglementaires ».

⁵¹ <http://www.groupe-sai.fr/actualites/presentation-de-logement-connect>

⁵² Promocil est une entreprise sociale pour l'habitat, du Groupe Sambre Avesnois Immobilier, qui met en œuvre les politiques publiques d'habitat en concertation avec les collectivités locales, l'État et les représentants des locataires.

- **La page Facebook de Haute-Savoie HABITAT (74, Haute-Savoie)**

Créé en 1929 sous l'impulsion du Conseil Général, Haute-Savoie Habitat est aujourd'hui le premier bailleur du département. Par le biais d'une page Facebook publique⁵³, visiblement gérée par les services de l'EPIC, des informations publiées par le bailleur social et par les locataires sont mises en commun, permettant de mieux mettre en valeur les initiatives des quartiers concernés. Celle-ci est explicitement dédiée aux habitants : « *Locataires de Haute-Savoie HABITAT, cette page vous est réservée en priorité. Venez échanger -entre vous et avec nous-, dialoguer et partager sur ce qui concerne votre logement, votre quartier ou plus globalement votre mode d'habiter.* » Assez active, la page Facebook compte à ce jour (janvier 2018) près de 1588 abonnés ; à noter que le compte Twitter de l'EPIC compte, à la même date, 1117 abonnés. Néanmoins, les « posts » Facebook suscitent finalement assez peu de retours ou de commentaires de la part des habitants, interrogeant quant à la pertinence d'un tel outil de communication dans une perspective de concertation plus horizontale.

- **Ré-habiter autrement demain, Plateforme digitale d'Alliade Habitat (Agglomération lyonnaise)**

Cet outil testé en 2017 sur la résidence Pierre Dupont à Vaulx-en-Velin (248 logements) et appelé à être déployé ailleurs sur le patrimoine d'Alliade Habitat, vise à favoriser le « relogement choisi », pour les locataires concernés par des programmes de démolition/renouvellement urbain. L'expérimentation fait partie d'une démarche de relogement voulue « *plus participative, moins descendante* » que d'ordinaire. Elle repose sur une plateforme digitale visant à ouvrir des perspectives de relogement en dehors de la commune de résidence des locataires (constat ayant été fait que ceux-ci, dans leur grande majorité, ne se projetaient pas facilement ailleurs). « *Une manière de participer à l'ouverture des quartiers d'habitat social et à la mixité sociale d'autres secteurs de l'agglomération* ». La plateforme est accessible sous deux formes : à la Maison pour demain, lieu d'accueil en pied d'immeuble, où des chargés de relogement (qui ont participé à l'élaboration de l'outil) assurent des permanences plusieurs fois par semaine et accompagnent les locataires à la découverte et l'utilisation de la plateforme ; et depuis le net, à domicile. Une phase de suivi est prévue, afin d'analyser les modalités d'utilisation de l'outil et les éventuelles adaptations nécessaires pour l'extension de la démarche à d'autres territoires et différents publics.

- **Projet européen Host, de Lyon Métropole Habitat (Agglomération lyonnaise)**

Plus gros bailleur de logements sociaux de la Métropole de Lyon (26 000 logements familiaux dont 10 000 en quartiers Politique de la ville), Lyon Métropole Habitat, sous son ancienne dénomination OPAC du Rhône, a piloté pendant trois ans le projet européen Host, dont l'objectif était de permettre à des seniors de s'approprier les nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de rester autonomes chez eux le plus longtemps possible. Dix partenaires européens (français, anglais, italiens et espagnols) étaient réunis dans la démarche. Côté français, ce sont 65 locataires volontaires de LMH qui ont participé à ce projet, répartis sur 20 communes du Rhône. Avec l'accompagnement de l'Urban Lab Erasme (Conseil Général du Rhône puis Métropole de Lyon depuis 2015), la démarche a permis de mettre au point un « simili facebook » co-designé avec une quinzaine de locataires volontaires, formés sur iPad, qui ont contribué à la définition des contenus et des interfaces.

⁵³ <https://www.facebook.com/Haute-Savoie-Habitat-120259064709191/>

L'expérimentation a montré que l'utilisation des tablettes numériques, plus simples et accessibles que l'ordinateur, et la création d'applications pensées avec les personnes âgées, leur apportent un vrai bénéfice ; les besoins ressortis n'ayant pas tant concerné la relation avec le bailleur que les échanges entre personnes, isolées ou au sein des familles (envois de messages, de photos...). L'expérience a également mis en évidence l'importance primordiale de l'animation autour de ces outils : « *On ne peut pas juste donner une technologie aux personnes âgées, il faut un service humain et relationnel* ». L'application mise au point dans le cadre du projet Host peut aujourd'hui être utilisée tant pour soutenir un réseau social de proches que pour servir à animer un projet local (ateliers cognitifs avec les seniors, par exemple), ou un fil de discussion thématique. Déjà distinguée en 2014 à l'occasion du 11^e Forum des Interconnectés (label « Territoire innovant »), elle a obtenu le Trophée du développement numérique, dans le cadre des Trophées des maires du Rhône et de la Métropole 2017.

- ***Pistyles (Vénissieux)***

Société coopérative lyonnaise créée en 2015, qui propose une nouvelle façon de s'occuper des espaces verts, « *plus écologique et participative* », Pistyles développe un double métier : jardinier et médiateur. La Scic intervient notamment pour le compte de bailleurs de logements sociaux, comme à La Duchère (Lyon) ou Villeurbanne. Chaque jardinier de quartier noue une relation de confiance avec les habitants en leur proposant des animations et des moments pour jardiner avec lui. Pour amplifier ce travail de médiation, Pistyle s'appuie sur des outils numériques. Un collaborateur de la Scic, dédié à la médiation numérique, expérimente avec les habitants de nouvelles formes de relations digitales. Pour chaque jardin géré, une plateforme web collaborative est créée (il en existe aujourd'hui plus d'une quarantaine). Il s'agit autant d'un outil de mobilisation que d'un outil d'information (annoncer les jours de venue du jardinier, organiser l'inscription aux chantiers participatifs...) Pour aider les habitants à se saisir des plateformes, des tutoriels vidéo ont été mis au point.

Thématique #7. Mobilité

Au cœur des enjeux de la ville intelligente se trouve la question des déplacements, qui cristallise des défis comme l'enclavement d'un quartier ou la capacité d'accès aux bassins d'emploi pour ses habitants. La question des mobilités se pose néanmoins à des degrés divers selon les territoires concernés. Les innovations numériques en matière de mobilité, notamment par le biais d'applications sur smartphones, sont aujourd'hui particulièrement expérimentées dans les grandes métropoles ; toutefois, leur usage ne semble pas rayonner jusque dans les QPV, où c'est principalement le rattachement aux réseaux de transport physiques qui semble la priorité. On voit là une distinction fameuse entre l'approche « software » (l'innovation numérique), perçue comme moins prioritaire par rapport à une approche « hardware » (les infrastructures de transports), indispensable pour désenclaver les territoires périphériques. C'est peut-être ce qui explique le nombre relativement faible d'initiatives numériques repérées dans le benchmark qui s'adressent spécifiquement aux quartiers prioritaires.

Pourtant, les problématiques d'enclavement des quartiers sont un sujet crucial, qui ne saurait se contenter d'une approche par le « dur ». A l'approche d'une nouvelle Loi d'orientation des transports qui devrait mettre l'accent sur l'innovation, et qui sera présentée à l'Assemblée Nationale au printemps 2018, il pourrait être intéressant d'observer les choix politiques qui seront préconisés à destination (ou non) des quartiers enclavés. Sans en attendre les résultats, il semble toutefois que les applications numériques révèlent un vrai potentiel d'usage, notamment dans la mise à disposition des offres de transports disponibles (transports en commun, autopartage ou covoiturage, voire transport à la demande). L'accès à l'emploi est notamment grandement dépendant de la qualité des services d'information-voyageurs (entendue au sens large) mis à disposition des habitants, sur Internet ou leurs terminaux personnels.

La démocratisation du smartphone permet en effet d'envisager le développement des usages en partage, qui propose de multiplier les modes de déplacement alternatifs. Ainsi, on note ici l'émergence de startups jouant le rôle d'intermédiation entre les différents acteurs du territoire pour pallier les difficultés de déplacement rencontrées par les habitants. Ces initiatives développent une offre plurielle et accessible, qui s'attache à orienter les usagers, par du conseil et des actions d'accompagnement qui vont au-delà de la mobilité géographique : en développant la solidarité ou en proposant des formations au permis par exemple, pour faciliter l'insertion. Les technologies déjà existantes, souvent construites comme des innovations de service, pourraient trouver dans les quartiers Politiques de la ville un terrain pour se développer en lien avec les besoins du territoire, qui mettent en pratique des méthodes plus frugales et résilientes.

- **TOTEM Mobi (Marseille, 13, Bouches-du-Rhône)**

Startup marseillaise soutenue par le programme Mobiliz de Renault, TOTEM mobi⁵⁴ est un service de location en libre-service d'autopartage (véhicules électriques individuels Twizy) à bas coût, accessible pour tous dans les villes de Marseille, Marignane, Cassis et Aubagne (ZI les Paluds). « *Par son tarif conducteur particulièrement bas et sa présence en centre-ville et dans des*

⁵⁴ <http://www.totem-mobi.fr/>

zones plus enclavées situées en périphérie, TOTEM Mobi propose une nouvelle solution de mobilité, notamment pour les QPV ».

En juin 2017, TOTEM mobi comptait 70 véhicules et plus de 600 abonnés. Après une levée de fonds de 1,35 million d'euros en 2017, le service prévoyait de s'étendre sur 25 villes de la métropole Aix-Marseille Provence avec un millier de véhicules, ainsi que d'enrichir son système d'information.

- **Wimoov**

« Une plateforme Wimoov est un lieu d'accueil et d'accompagnement, qui propose une offre de solutions de mobilité adaptées aux besoins de tous les publics en situation de fragilité. De par son implantation locale⁵⁵ et sa modularité, elle joue un rôle d'interface entre les acteurs de la mobilité des territoires, dont elle vient compléter les dispositifs existants ».

Ces plateformes territoriales d'aide à la mobilité mises en place par l'association promeuvent une multitude de services solidaires (covoiturage nocturne, autopartage social etc.), de solutions matérielles (mises à disposition de véhicules, réparations etc.) de formations/actions de sensibilisation aux nouvelles mobilités.

L'insertion professionnelle fait partie des axes majeurs de l'accompagnement des publics fragiles et du développement des mobilités locales de Wimoov : *« L'offre intègre l'ensemble des leviers allant de l'accompagnement individuel au prêt de véhicules, en passant par l'aide au passage du permis de conduire. Elle constitue à ce titre un outil central pour l'insertion des actifs des QPV dont le manque de mobilité géographique constitue un obstacle pour l'accès à l'emploi. »*

⁵⁵ Voir la carte des lieux d'implantation de plateformes Wimoov en France : <http://www.wimoov.org/implantation/>

- ***L'entreprise école (Saint-Fons)***

La vocation de l'entreprise école est d'accompagner des personnes éloignées du marché du travail vers l'emploi durable. Pour ceci, elle utilise ses activités économiques (dans le domaine de l'environnement, de la propreté, de l'entretien d'espaces verts...) comme supports d'insertion. Elle a notamment développé un service transport de biens et de personnes en véhicules légers et est opérateur de deux dispositifs de la Plateforme mobilité emploi insertion soutenue par la Métropole de Lyon : Toméo (transport micro-collectif) et Madéo (mise à disposition de véhicules 2 et 4 roues pour accompagner des publics en insertion dans la recherche de solutions pérennes de mobilité, en partenariat avec Automobiles Peugeot Slica à Vénissieux). La plateforme est née de l'appel à projets du Ministère de l'Écologie et du Plan Espoir Banlieue intitulé *Des quartiers vers l'emploi, une nouvelle mobilité*. Développée par le Grand Lyon et mise en œuvre par l'association Uni-Est, qui assure depuis 2010 une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage sur la mobilité, l'emploi et l'insertion, elle a été expérimentée jusqu'en 2012 sur cinq territoires en Contrat urbain de cohésion sociale : Vaulx-en-Velin / Villeurbanne Saint-Jean ; Givors / Grigny ; Fontaines-sur-Saône / Neuville-sur-Saône et le Val de Saône ; Rillieux-la-Pape / Caluire-et-Cuire ; Saint-Fons / Feyzin / Vénissieux. Depuis 2013, son intervention s'est élargie à tous les territoires de l'agglomération qui le souhaitent. Pour accompagner le parcours des bénéficiaires et salariés en insertion du dispositif Madéo, L'entreprise école souhaite mettre en place des programmes d'e-learning, des ateliers mobilité et des heures de conduite supervisées en partenariat avec la sécurité routière (projet soutenu par la Fondation Vinci).

Thématique #8 : Art & Culture

Si l'on s'intéresse aux volets artistique et culturel dans le développement des initiatives numériques, **on ne peut que remarquer le peu d'expérimentations dans ce sens**. Nous avons souligné précédemment comment les innovations des quartiers prioritaires naissent dans des lieux plurifonctionnels, animés par différents acteurs du territoire ou de l'insertion : c'est ainsi que le Hublot (cité plus haut), par exemple, accueille une démarche de formation et un centre de ressources numériques porté par une association de spectacle vivant. Bien que dédié à la création artistique, les expérimentations du lieu ne concernent pourtant pas directement la culture numérique.

Ainsi, si les réseaux culturels tels que les médiathèques ou les MJC sont d'ores et déjà mobilisés dans la promotion d'initiatives culturelles, **une orientation vers la culture numérique (et les formes d'art alternatives qui lui sont liées) pourraient constituer un intéressant levier d'innovation**. La promotion des « cultures numériques » peut ainsi favoriser le partage d'expériences relatives au numérique, et plus généralement contribuer à « démystifier » (voire « dédramatiser » ?) certains outils ou formats d'expression connectés. On notera également que la promotion de la création artistique passe principalement par des formats événementiels, tel que mis en place dans la première « Micro-Folie » à Sevrans, ou lors de festivals dédiés. Une manière ponctuelle de mobiliser les publics qui pourrait permettre une plus grande liberté d'expérimentation. Pour toutes ces raisons, ce type d'interventions mériterait grandement d'être exploré plus avant.

- **Micro-Folie Sevrans**

La Micro-Folie Sevrans⁵⁶ est un dispositif culturel et numérique installé aux Beaudottes, initié et coordonné par La Villette et porté par le Ministère de la Culture et de la Communication. Toutes les animations qui y sont proposées sont gratuites. Le musée numérique, composé d'un écran géant et de tablettes tactiles, permet de découvrir virtuellement les œuvres des musées partenaires : plus de 250 œuvres sont réunies, dans des formats de plusieurs types : extraits musicaux, images HD, vidéos. Le musée numérique se transforme au besoin en salle de spectacle, comprenant une scène de 40 m² et tout le matériel nécessaire, pouvant accueillir 300 spectateurs. Les artistes locaux peuvent se produire physiquement dans la Micro-Folie, ou être retransmis en direct sur l'écran géant.

La Micro-Folie vise à proposer trois fonctionnalités complémentaires au service d'un projet culturel global. En plus du musée numérique, elle vise à favoriser la création, en permettant aux artistes locaux de se produire au sein du réseau Micro-Folies et d'être programmés dans les établissements culturels nationaux partenaires (dont l'Atelier/Fab Lab accessible à tous). La Micro-Folie a aussi pour vocation d'être un lieu de convivialité et d'échanges : restauration, bals populaires, séances de cinéma, etc. sont organisés en lien avec les structures culturelles et les associations locales. Coordonné par La Villette, le projet n'aurait pu voir le jour sans l'engagement d'institutions culturelles majeures.

⁵⁶ <http://sevrans.micro-folies.com/>

- **Le Planétarium (Vaulx-en-Velin)**

Le Planétarium de Vaulx-en-Velin positionne fortement son offre culturelle autour du numérique, à partir d'équipements originaux comme une salle d'immersion 3D, ce qui lui permet des formats agiles de médiation pour les différents projets qu'il porte. Son action porte notamment sur la mobilisation de collectifs d'artistes (résidences et projets ponctuels) et l'encouragement à la création numérique à travers un espace d'expérimentation artistique. L'équipe a en outre la volonté de diversifier l'utilisation de la salle immersive de l'équipement, par le biais de projets visant d'autres usages thématiques : bilans de compétences immersifs sous forme de jeux collectifs avec les jeunes de la Mission locale voisine, session d'information et de concertation immersive des citoyens dans les projets de renouvellement urbain...

- **Le festival des arts numériques (Vaulx-en-Velin)**

Cet événement, porté par le réseau des Bibliothèques de Vaulx-en-Velin sur deux jours en novembre 2016, a eu pour but de mettre en valeur les cultures numériques dans une visée pédagogique. « Tous Numériques ! » a permis de faire connaître des technologies nouvelles à un public local de tous âges, sous la forme d'ateliers découverte. L'initiative entend faire du numérique un sujet à part entière pour les bibliothèques de la commune, mais aussi fédérer un maximum d'acteurs locaux autour de cette thématique (la Ville, le Planétarium, les écoles, Ebullisciences, Fréquence École, etc.). Une seconde édition a eu lieu en décembre 2017.

- **Visite virtuelle interactive de l'Ensemble industriel remarquable Cusset-Tase (Villeurbanne)**

Cette balade audio-guidée en ligne est proposée par l'association Vive la Tase !, dont la vocation est la mise en valeur de l'usine et des cités Tase, ancien quartier ouvrier faisant l'objet du grand projet de renouvellement urbain dit du Carré de Soie. L'outil est accessible gratuitement via le site internet de l'association depuis les Journées Européennes du Patrimoine 2017, ainsi que sur l'application mobile iziTRAVEL. Mise au point par un historien, stagiaire dans l'association, cette balade virtuelle complète l'offre touristique reposant sur la visite guidée « réelle » du quartier. Elle ambitionne d'attirer des visiteurs sensibles au monde numérique, mais qui restent encore souvent à l'écart des questions de conservation et de valorisation patrimoniale.

- **RvBN, Biennale « Rendez-vous Bron Numériques » (Bron)**

La Biennale « Rendez-vous Bron Numériques » (RvBN), gérée par les services de la Ville de Bron, porte sur la valorisation de la création artistique numérique. Ce festival met en lumière les arts numériques sur plusieurs lieux de la commune. L'édition 2017 a eu lieu pendant une semaine en avril et comprenait une quinzaine d'événements autour du numérique et de la création numérique, entre arts, science et technologie : conférences, expositions, spectacles, fabrication, ateliers d'expérimentations.

- **Les Expériences numériques (Lyon)**

Évènement phare de l'Espace Public Numérique de la Maison pour Tous des Rancy, située dans le 3^e arrondissement de Lyon, Les Expériences numériques sont consacrées à la découverte de la pratique et de la création numérique à travers le logiciel libre et ses applications électroniques originales. D'accès gratuit, l'évènement est organisé en partenariat avec les experts de la communauté lyonnaise du libre (Aldil, Café Vie Privée, L.O.V., Illyse, BonjourMonde, Littlebits, L'atelier soudé, Mcarré, Parti Pirate) et des artistes émergents en arts numériques. Il mêle des ateliers (cinéma d'animation, light painting, bidouille ...), des

conférences et des créations artistiques. À noter que l'EPN de la Maison Pour Tous propose aussi des ateliers hebdomadaires d'initiation au numérique ; des « Jeudis bidouille numérique » (entraide et dépannages entre utilisateurs de logiciel libres débutants et plus aguerris) ; les « Mercredis connectés » (pour apprendre à manipuler et mettre à son service les objets connectés) ; des stages pour découvrir la tablette et l'utilisation du cloud, ou encore des techniques de cartographie, Openstreetmap, Robotique... ; et enfin des activités pour les adolescents : Le zoo des robots, Numeri'Kids, stages de création de jeux vidéo, video-mapping, retro-gaming, films d'animation, etc.

- **Avatar's riot, œuvre d'art numérique participative (Villeurbanne)**

Projet participatif mené en 2015 par le Labo des Usages de l'AADN au sein du quartier Bel Air Les Brosses à Villeurbanne. Tiers-lieu dédié aux arts et cultures numériques, l'AADN, est une association fondée en 2004, animée par des professionnels de la culture, des artistes, des ingénieurs et des passionnés. Elle œuvre pour le développement des Arts et Cultures Numériques à Lyon et en Région Auvergne-Rhône-Alpes. Avatar's riot était porté par une équipe pluridisciplinaire composée d'un artiste, un scénographe, un compositeur et une anthropologue. La création de cette œuvre collective par des habitants et des professionnels interrogeait les liens entre identités virtuelles, usages sociaux du numérique, espace urbain et création artistique. Elle a ciblé prioritairement les jeunes éloignés des pratiques créatives numériques et ayant peu accès à l'offre culturelle. Pour les mobiliser, onze ateliers et des interventions en espace public mêlant artistes, développeurs, habitants, éducateurs, familles et chercheurs se sont déroulés dans le quartier. Au total, c'est une centaine de participants qui ont été impliqués. Une déambulation finale a emmené le public (plus de 300 personnes) dans la projection d'un avatar égaré se promenant sur les murs du quartier. Une action qui a contribué à enrichir la réflexion des acteurs locaux sur l'utilisation du numérique par les habitants, ainsi qu'à la valorisation de l'image de ce quartier populaire.

- **Open Bidouille Camp (Lyon-Villeurbanne)**

Fête populaire dédiée aux partages de connaissances et à la transmission de savoir-faire, à la bidouille ou au « Fais-le toi-même », l'Open bidouille Camp Lyon-Villeurbanne, était organisé en 2017 pour sa 3^e édition dans le cadre des « Rencontres de l'Aventure Ordinaire », au CCO de Villeurbanne. Cet évènement, qui se développe dans toute la France, invite le public à découvrir, tester, expérimenter gratuitement diverses activités créatives, dans le cadre de nombreux ateliers proposés par des collectifs locaux – l'essentiel étant de faire par soi-même pour acquérir des compétences réutilisables en dehors de la journée. Différents thèmes y sont abordés : cuisine, jardinage, électronique, informatique, citoyenneté, développement durable, jeux, logiciels libres, loisirs créatifs... De nombreux ateliers reposent sur l'usage d'outils numériques : construction de robots en Lego par des enfants, avec programmation sur Arduino, accompagnée par l'association Fortuna Juvat ; introduction à la créativité et l'accès de tous à l'univers des makers, hackers, codeurs (LittleBits Lyon) ; réparation et découverte « des entrailles d'un ordinateur portable » (L'Atelier Soudé) ; atelier d'apprentissage collaboratif pour apprendre à créer un site, une application (Les Bricodeurs) ; découverte de la technologie 3D et de l'impression 3D (3Draion).

2. Premiers enseignements : comment les quartiers prioritaires réinterrogent-ils la ville intelligente ?

Le benchmark national, complété par les enseignements de l'étude de terrain et du benchmark local, permettent de dessiner les contours des grandes thématiques globalement couvertes par les initiatives d'innovation numérique dans les quartiers prioritaires. Cet inventaire, évidemment non-exhaustif mais qui couvre globalement les périmètres d'intervention possibles en matière de numérique urbain, permet de mettre en lumière un certain nombre de questionnements sous-jacents, que nous explicitons ci-dessous. Ces questionnements varient en fonction des dites thématiques : ainsi, le développement économique soulève certains enjeux, tandis que l'accès aux réseaux de transports en soulèvera d'autres. Pour des raisons de compréhension, nous avons fait le choix de mutualiser les principales questions posées, en tentant d'identifier la manière dont les initiatives portées dans les quartiers prioritaires viennent interroger les processus habituels de la « ville intelligente », qui les prennent rarement en compte. En ce sens, la question mérite d'être posée frontalement : quelles place pour les « intelligences » des quartiers prioritaires dans la gamme des dispositifs de la « ville intelligente » ?

En effet, le grand intérêt des trois études complémentaires menées lors de cette mission est précisément de mettre en exergue ce qui distingue les initiatives propres aux quartiers prioritaires, comparativement à ce qui se fait en matière de « ville intelligente » dans les grandes métropoles du monde. Ce triple tour d'horizon permet ainsi d'identifier les **thématiques, acteurs, modèles ou éléments de langage qui n'apparaissent pas** dans les initiatives recensées dans le benchmark national, et qui pourtant pourraient contribuer au développement des initiatives de la ville intelligente dans les quartiers Politique de la ville. Ce travail de contraste vient ainsi interroger les définitions usuelles de la « smart city », qui ne recouvrent pas forcément toutes les thématiques évoquées ci-dessus, mais qui gagneraient à les explorer. Comme nous le verrons, ces différences s'expliquent tantôt aisément par les spécificités des quartiers prioritaires, tantôt plus difficilement, ce qui invite à un travail sociologique plus approfondi auprès des acteurs de terrain pour identifier les blocages à l'inclusion de certains dispositifs numériques dans les quartiers prioritaires.

Plus généralement, ces questionnements mettent en exergue les caractéristiques des quartiers prioritaires en matière d'innovation numérique : **un fort enjeu de médiation numérique, des financements souvent limités**, etc. Celles-ci, maintes fois évoquées lors des réunions de travail au fil de l'étude, transparaissent en effet dans les « reliefs » du benchmark national (i.e. les sujets qui apparaissent clairement, et ceux qui n'apparaissent étrangement pas). Ces interrogations sont donc aussi l'occasion de prendre du recul sur les attentes et besoins des quartiers en matière de médiation numérique, un sujet particulièrement prégnant. Ce sera donc l'objet de cette seconde partie, qui prend un peu de hauteur par rapport au benchmark national pour s'interroger sur les reliefs du panorama dressé en première partie.

2.1. Les thématiques infrastructurelles de la ville intelligente, grandes absentes des quartiers prioritaires

L'un des premiers éléments observables est sans nul doute le **nombre relativement faible d'initiatives reposant essentiellement sur l'installation d'infrastructures numériques** (de type capteurs et réseaux intelligents). Cette absence est d'autant plus troublante qu'il s'agit pourtant de **l'un des piliers fondamentaux de la ville intelligente**, du moins telle qu'elle est habituellement présentée dans les programmes des opérateurs publics et privés qui la promeuvent⁵⁷. En effet, bien que celle-ci intègre généralement de nombreux dispositifs essentiellement serviciels (mise en ligne de données ouvertes, gouvernances participatives, etc.), les initiatives « infrastructurelles » sont globalement indissociables de la vision véhiculée de la « smart city ». C'est du moins l'une des grandes figures de la ville intelligente, selon la typologie présentée dans une étude menée par la DPDP au printemps 2016⁵⁸. Aux côtés de la « e-cité » et de la « ville contributive », la « techno-cité » est en effet emblématique des représentations communes de la ville intelligente. Celle-ci « *repose avant tout sur les infrastructures mises en place pour gérer les flux : installation de capteurs, récupération et traitement des données en temps réel. Plusieurs de ces smart cities sont conçues comme des démonstrateurs : à la fois lieu d'expérimentation grandeur nature et vitrine commerciale de l'innovation.* » Ce dernier point explique pourquoi la figure de la techno-cité est aujourd'hui l'une des plus visibles dans les représentations de la smart city, dans le paysage médiatique ou institutionnel.



Source : Les trois approches de la ville intelligente, Ludovic Viévard (Millénaire 3)

Et c'est bien pour cette raison que l'on s'étonnera de n'en trouver presque aucune trace dans le benchmark national, du moins sous les formes habituelles évoquées ci-dessus. Comment expliquer, par exemple, l'absence presque assourdissante de projets relatifs aux réseaux

⁵⁷ Note : nous ne parlons pas ici de la Ville intelligente telle que formulée par la Métropole de Lyon, qui en propose une définition assez distincte.

⁵⁸ « Trois approches de la ville intelligente », Ludovic Viévard, disponible sur : <http://www.millenaire3.com/ressources/trois-approches-de-la-ville-intelligente>

intelligents (« smart grid »), ou même aux jeux de données publiques ou privées (« big data ») dans les quartiers prioritaires ? Cela semble s'expliquer par le fait que certains dispositifs ne sont pas perçus comme « rentables », en regard du rapport coût d'installation / impact sur le territoire. Comme l'exprimait ainsi le chercheur Antoine Picon dans une interview⁵⁹ :

« Si on prend Paris-centre, le fait de mettre des capteurs partout sera toujours rentable, alors qu'en grande banlieue, le taux d'équipement n'est pas le même. Il faut donc introduire des trajectoires différentes. [...] La ville intelligente, ce n'est pas un catalogue à la Prévert, poursuit-il. Il y a derrière un véritable enjeu de cohérence pour les politiques. »

Cette vision des choses n'est évidemment pas inscrite dans le marbre, et les échanges avec nos interlocuteurs au fil de cette étude semblent d'ailleurs l'infirmier. Mais elle témoigne d'**une vision globalement partagée par de nombreux acteurs, notamment privés, pour qui les quartiers prioritaires ne sont pas privilégiés pour l'installation d'infrastructures intelligentes. Pourtant, les quartiers prioritaires partagent souvent des spécificités qui les rendraient adaptés à de tels dispositifs** : d'une part, la typologie du bâti permet de facto une forte densité d'habitants, un atout de choix pour de nombreux services nécessitant un effet-seuil pour être efficace (réseaux intelligents par exemple). D'autre part, les enjeux économique et écologique y apparaissent particulièrement prégnants, là encore en raison de la typologie du bâti (parc social vieillissant entraînant de fortes déperditions d'énergie, etc.). La partie suivante revient notamment sur cette question.

Néanmoins, ces préconisations semblent arriver quelque peu « après la bataille », pour reprendre une formule entendue lors d'une réunion de travail sur cette étude. Cela vient d'ailleurs faire écho à un point plusieurs fois relevé au fil de l'étude, et notamment dans le diagnostic de territoire mené par la DIAE de la Métropole de Lyon : **la vision usuelle de la « smart city » n'est pas perçue par les acteurs locaux comme étant forcément pertinente à l'échelle des quartiers prioritaires**. Nous verrons par la suite que cette perception relève davantage d'éléments de langage et donc de visions distinctes, et non d'une « incompatibilité » supposée entre la ville intelligente et les quartiers prioritaires. Il n'en reste pas moins que cette distinction pose question.

En effet, si la question de l'innovation numérique est évidemment fondamentale, elle ne doit pas forcément être pensée comme une fin en soi - ce qui est malheureusement parfois le cas dans les programmes de « ville intelligente » promus par certains acteurs, souvent privés. Au contraire, le numérique doit être pensé comme un outil transverse, au service d'initiatives locales et de politiques publiques - parmi lesquelles la politique de la ville - dont l'efficacité pourrait être démultipliée grâce à l'intégration de certaines innovations. Par corollaire, **cela vient rappeler que le numérique n'est pas forcément le seul ciment des initiatives innovantes**, comme le souligne le benchmark local mené par Catherine Foret. Autrement dit, le numérique ne se suffit pas à lui-même, malgré une acception parfois observée dans certains projets de « smart city ». Au contraire, le numérique trouve généralement son plein potentiel lorsqu'il est associé à d'autres initiatives innovantes. Nous renvoyons au benchmark local pour approfondir ce sujet.

⁵⁹ « La ville intelligente, ce n'est pas un catalogue à la Prévert », entretien avec Antoine Picon - Marie-Alix Autet, Regard Sur Le Numérique, 4 avril 2016 <https://rslmag.fr/cite/antoine-picon-smart-cities-entretien/>

2.2. Les opérations de renouvellement urbain, étapes à privilégier pour intégrer plus efficacement le numérique « infrastructurel » dans les quartiers prioritaires

On l'a vu ci-avant, les enjeux énergétiques et environnementaux semblent avoir toute leur place dans les quartiers prioritaires, et mériteraient donc d'apparaître plus nettement dans les initiatives numériques portées par les collectivités. À ce titre, **les opérations de renouvellement urbain peuvent être considérées comme une opportunité intéressante pour intégrer le numérique**, en profitant par exemple de travaux de rénovation sonore ou thermique pour expérimenter des dispositifs de régulation des flux, ou de travaux de voirie pour installer des systèmes d'éclairage intelligent. Cela renvoie donc au numérique que l'on définira comme « infrastructurel », par opposition au numérique « serviciel » que nous investiguerons ci-après.

2.2.1. L'ANRU, un interlocuteur proactif dans la diffusion du numérique urbain

Cela fait d'ailleurs écho aux préconisations de l'ANRU qui évoquait ainsi, dans le cadre d'un atelier de travail lors de la « Journée nationale innovation et renouvellement urbain » du 25 janvier 2016, la mise en place d'un « *marché dédié à l'innovation dans le renouvellement urbain* »⁶⁰, dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêt initié par l'ANRU sur les thématiques de la « Ville durable et solidaire »⁶¹. Ce marché, prévu pour accompagner les lauréats de l'AMI, a ainsi vocation à se focaliser sur « *la mise en œuvre de l'excellence énergétique et environnementale dans les projets de renouvellement urbain.* » En effet, les thématiques énergétiques se révèlent fondamentales dans les quartiers prioritaires. Celles-ci apparaissent ainsi dans la plupart des dossiers de candidature à l'AMI :

« plus de 85% des candidats [traitent des thématiques énergétiques], en lien avec la notion de reste pour vivre (charges de chauffage), à travers une diversité de leviers (rénovation, sensibilisation, énergies renouvelables, systèmes de chauffage, suivi des consommations et des usages...), [et différents] domaines d'innovation : optimisation économique/coût global, îlots à énergie positives, smart grids, autoconsommation, maquette numérique, outils numériques, thalassothermie, chaleur des eaux usées... »

⁶⁰ Objet générique du marché : « Prestations d'expertise, de conseil, d'assistance et d'appui au déploiement des projets de renouvellement urbain sur la méthodologie, la stratégie, le suivi/évaluation et la capitalisation dans le domaine de l'innovation. » - ANRU, Journée nationale innovation et renouvellement urbain – 25 janvier 2016

⁶¹ « 20 territoires lauréats du Programme d'investissements d'avenir (PIA) « Ville durable et solidaire, excellence environnementale du renouvellement urbain » bénéficient, pour la mise en œuvre d'actions innovantes intégrées aux projets de renouvellement urbain, de subventions du PIA (au total 71 millions d'euros). »

ANRU+, afin d'intégrer le réseau élargi des QPV innovants. Les premiers projets lauréats ne devraient pas tarder à voir le jour, il sera donc intéressant de voir les directions prises à travers les arbitrages qui seront faits. Ces démarches témoignent en tous cas de la volonté des acteurs institutionnels, au premier plan l'ANRU, de valoriser l'innovation sur les territoires.

2.2.2. Une nécessaire reformulation des processus de décision et d'innovation

Néanmoins, on pointera que le numérique n'est pas forcément présenté comme un axe majeur des projets d'innovations. Celui-ci reste en effet assez peu mentionné, contrairement à d'autres types d'innovation (sociale et solidaire, notamment), voire de thématiques (énergie et environnement au premier plan) qui ne s'appuient pas nécessairement sur des innovations numériques. Ce point a été maintes fois soulevé au cours de cette étude, et les éléments de discours publiés par l'ANRU y font directement écho. Cela peut s'expliquer par la manière dont l'ANRU (et d'autres acteurs) perçoivent les « priorités » de l'innovation dans les quartiers politique de la ville : l'innovation technologique et numérique est en effet considérée comme subséquente à d'autres formes d'innovations, méthodologiques et organisationnelles, plus urgentes à mettre en place. Comme le formule ainsi la plaquette de présentation de l'AMI ANRU+ :

« Les solutions concrètes qui peuvent ainsi se dessiner à travers les démarches d'innovation sociale et de services, comme d'innovation technique et technologique, supposent au préalable une innovation organisationnelle et méthodologique qui se doit d'être structurante. La gouvernance des projets de territoire doit être repensée, dans le cadre de partenariats renforcés et élargis, qui mobilisent des compétences plurielles à la fois publiques et privées et des ressources académiques. Les modèles économiques et juridiques doivent également être adaptés, pour assurer la soutenabilité de ces projets et la pérennité des partenariats multi-acteurs qui les accompagnent. »

Ce faisant, les démarches de renouvellement urbain viennent directement interroger les processus de décision en matière d'innovation, plaidant pour la mise en place de structures de gouvernance plus transverses, voire horizontale. Celles-ci semblent une condition majeure de réussite des expérimentations numériques qui pourraient être mis en place dans les quartiers prioritaires, compte-tenu des points évoqués dans les conclusions ci-avant (en particulier l'accompagnement humain des habitants et des agents), sans quoi l'innovation risquerait d'être développé « hors sol », au risque de ne pas répondre efficacement aux problématiques réellement rencontrées sur ces territoires.

2.3. La concertation en situation de renouvellement urbain, une intégration du numérique en phase avec une vision moins techno-centrée de la ville intelligente

Cela n'est pas antinomique d'une démarche d'innovation plus spécifiquement numérique, qui pourrait donc être portée dans le cadre de la démarche Métropole intelligente, bien au contraire. Le renouvellement urbain est en effet une opportunité pour expérimenter une autre facette de la ville intelligente, moins infrastructurelle certes, mais qui semble davantage en adéquation avec les attentes et besoins des quartiers populaires : la concertation dans le cadre de processus urbanistiques.

[MANIFESTATIONS-D-INTERET-ANRU-PLUS-D-INNOVATION-ET-PLUS-D-INVESTISSEMENT-DANS-LES-QUARTIERS](#)

2.3.1. Concertation numérique, un atout pour la construction d'une ville plus collaborative

L'adéquation entre les spécificités des quartiers prioritaires, plus concernés que d'autres territoires par les opérations de renouvellement urbain, et les possibilités induites par le numérique en matière de concertation sont en effet nombreuses et particulièrement judicieuses. D'une part, **de nombreuses initiatives ont émergé depuis une dizaine d'années, qui retranscrivent les différentes perspectives que le numérique offre en matière de concertation.** Le panorama est dense, et chaque territoire trouvera donc un service correspondant à ses besoins. Plus globalement, ces applications varient en fonction :

- des technologies utilisées (cartographie participative, réalité augmentée, réalité virtuelle, murs numériques et écrans interactifs, jeux sérieux, etc.) ;
- du niveau d'implication des habitants requis (allant du simple commentaire à l'immersion complète avec recueil du vécu, par exemple lors de balades en réalité augmentée au sein du territoire) ;
- du phasage du projet de renouvellement au sein duquel les outils numériques peuvent être mobilisés : en amont (recueil des attentes et besoins, etc.), en phase projet (concertation, informations sur les étapes du chantier, etc.), ou en aval (retours d'expériences, améliorations possibles, suivi des expérimentations, etc.) ;
- de la typologie des informations recueillies par ce biais (concertation sur les dimensions architecturales et urbanistiques du projet, participation à la « maintenance urbaine » grâce au signalement localisé des interventions nécessaires, etc.).

Un certain nombre de projets se rattachant à ces différentes orientations ont pu être identifiés lors de notre benchmark national, ainsi que dans les différents projets recensés au sein des deux études menées en parallèle. On notera par exemple l'utilisation de Carticipe, outil de cartographie collaborative évoqué dans notre première partie, ou encore l'intégration de dispositifs participatifs dans une partie des initiatives recensées sur le territoire de la Métropole. **Ces initiatives sont d'autant plus intéressantes qu'elles renvoient à l'une des trois figures de la smart city évoquées plus haut : celle de la « ville collaborative », « organisée autour des usagers et des acteurs de l'économie collaborative, producteurs de "l'intelligence urbaine". [...] Le modèle s'organise non pas verticalement, [...] mais horizontalement entre les réseaux et les communautés d'utilisateurs qui partagent de l'information ou des possibles. »** En ce sens, de telles initiatives permettent de « raccrocher » les dispositifs mis en place au discours plus général sur la ville intelligente porté par la Métropole, un sujet non-négligeable sur le plan communicationnel, comme nous le verrons plus tard.

2.3.2. De la ville collaborative à la ville inclusive, quels leviers ?

Quelques nuances s'avèrent toutefois nécessaires. En effet, l'urbanisme participatif n'est pas vraiment un sujet neuf, et sa mise en place semble quelque peu tarder à rencontrer les promesses attendues. On relira par exemple, pour s'en convaincre, les enseignements du colloque « Lire et écrire la ville avec ses habitants »⁶⁵, organisé en octobre 2011 déjà par l'agence publique numérique d'Île-de-France (ex-ARTESI, aujourd'hui La Fonderie⁶⁶). De nombreuses tribunes, colloques, journées d'étude ou livres blancs ont depuis été publiés et

⁶⁵ « A un moment où le slogan « faire la ville avec ses habitants » sonne comme une injonction creuse et où les dispositifs de participation cherchent à se réinventer pour dépasser les écueils des concertations actuelles, coupler l'usage des technologies numériques avec les pratiques de terrain qui visent à favoriser le dialogue urbain et l'expression citoyenne apparaît plus que jamais comme une piste fertile pour tenter de renouveler les formes de lecture\écriture de la ville. » <http://www.participation-et-democratie.fr/fr/content/lire-et-ecrire-la-ville-avec-ses-habitants>

⁶⁶ <https://lafonderie-idf.fr/>

organisés sur le sujet⁶⁷, profitant de l'émergence plus récentes des « *civic tech* » (ensemble des technologies relatives à la participation citoyennes⁶⁸) dans le paysage public. Pourtant, ces initiatives peinent à s'inscrire dans les quartiers prioritaires, soulevant de fait des interrogations quant aux supposés freins pouvant exister dans ces territoires. Plusieurs hypothèses peuvent être envisagées :

- manque de moyens financiers du côté des collectivités ;
- fracture technologique du côté des usagers, un frein soulevé dans le diagnostic territorial mené par la DIAE, et pointé par plusieurs acteurs locaux interrogés dans ce cadre ;
- mais aussi, peut-être, scepticisme de la part des acteurs susceptibles de porter de telles initiatives : collectivités, bailleurs, voire bureaux d'étude en charge de l'animation des dispositifs de concertation, compte-tenu des difficultés présumées de mettre en place des initiatives numériques perçues comme plus complexes.

En outre, il ne faut pas négliger le caractère supposément moins « séduisant » de tels dispositifs, par opposition à la fonction de « *vitrine commerciale de l'innovation* » de la techno-cité évoquée ci-avant. Ce point est évidemment fondamental, car il intervient nécessairement, de manière implicite ou non, dans les arbitrages qui sont faits par les collectivités en matière de dispositifs numériques. De ce fait, la valorisation du caractère innovant des plateformes de concertation numérique pourrait contribuer à intégrer de manière plus visible les quartiers prioritaires dans le paysage de la ville intelligente.

2.4. Innovation numérique dans les quartiers prioritaires : un ensemble d'acteurs motivés mais apparemment démunis face à la complexité du sujet

2.4.1. Les acteurs de terrain, moteurs de la diffusion du numérique dans les quartiers prioritaires

Au-delà du changement de regard et donc de valorisation des quartiers prioritaires comme territoires d'innovation, ce benchmark a mis en lumière la **nécessité de mobiliser l'ensemble des acteurs susceptibles d'accompagner des démarches numériques sur leurs périmètres d'action**. Cette mobilisation peut prendre des formes diverses : accompagnement humain, communicationnel ou financier, mise à disposition de lieux susceptibles d'accueillir des innovations, etc.

Plusieurs acteurs emblématiques des quartiers prioritaires sont évidemment concernés, parmi lesquels les associations, les EPN et les médiathèques, acteurs centraux dans la médiation et la formation au numérique, ainsi que l'ensemble des porteurs de lieux dédiés à l'innovation évoqués dans le benchmark (incubateurs, fablabs, etc.). Mais les échanges menés au fil de notre benchmark, notamment avec les équipes de la Métropole ayant pris part à cette mission, auront permis de mettre en avant la nécessité d'intégrer de manière encore plus explicite les acteurs

⁶⁷ Un exemple parmi d'autres : « La ville enfin participative de l'ère numérique ? » - Ariel Kyrou & Xavier-Eric Lunion, Digital Society Forum, 6 décembre 2016 <https://digital-society-forum.orange.com/fr/les-forums/893-la-ville-enfin-participative-de-lere-numerique>

Ou encore : « La ville intelligente et numérique : de la transparence politique à la démocratie participative ? » - Victor Granier, AGEUR, 13 janvier 2016 <http://ageur.org/la-ville-intelligente-et-numerique-de-la-transparence-politique-a-la-democratie-participative/>

⁶⁸ « Les 'Civic tech' ou la démocratie en version start-up » - Marine Miller et Paloma Soria, Le Monde Campus, 13 mars 2017 http://www.lemonde.fr/o21/article/2017/03/14/les-civic-tech-ou-la-democratie-a-l-epreuve-du-numerique_5094226_5014018.html

« traditionnels » des quartiers, et notamment les bailleurs sociaux. Ceux-ci sont en effet en première ligne dans le cadre de démarches d'innovation numérique, notamment en lien avec les thématiques du logement et de la concertation urbanistique, par exemple dans le cadre des projets ANRU.

2.4.2. Les bailleurs sociaux, en première ligne pour favoriser l'intégration du numérique infrastructurel mais aussi servicielle

En outre, les enjeux de l'habitat représentent l'un des champs les plus susceptibles d'accueillir des innovations « infrastructurelles », dont on a vu qu'elles manquaient globalement dans les quartiers prioritaires. On pensera par exemple à des dispositifs numériques permettant de recueillir des données sur les consommations de ressources d'un bâtiment (big data), et ainsi d'en optimiser la régulation avec pour objectif des économies financières et énergétiques, pour les habitants comme pour la collectivité. Les bailleurs sont enfin, par définition, des acteurs de proximité privilégiés, qui peuvent donc accompagner les démarches qui seront mises en place. Ce rôle semble d'ailleurs progressivement en train de se mettre en place, comme en témoigne l'organisation d'une « *journée de rencontres entre chercheurs, bailleurs sociaux et start-up sur le thème "Habitat intelligent et innovation dans le logement social"* »⁶⁹ le 23 mai 2017, dans le cadre de la journée nationale des HLM par l'INRIA (Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique). La présentation des ambitions de cette journée d'échanges, justement impulsée par un regroupement de bailleurs, reflète le volontarisme des acteurs en place pour s'inscrire dans une démarche d'intégration du numérique dans les logements, notamment par des objets et capteurs connectés, comme évoqué plus haut :

« Pour maintenir son rôle dans l'écosystème local de l'innovation, Absise, l'association des bailleurs sociaux de l'Isère, souhaite développer de nouveaux projets de collaboration avec la recherche et l'innovation (université, start-up...) pour imaginer et construire l'habitat social de demain. [...] Rassemblant plus de 200 personnes [...], la journée d'échanges et de prospective "Habitat intelligent et innovation dans le logement social" a pour ambition de réunir bailleurs, industriels et acteurs de recherche afin d'imaginer le rôle du numérique et des objets connectés dans l'amélioration de la qualité de vie et la maîtrise des coûts. »

On retiendra de cette démarche le caractère proactif des bailleurs, initiateurs de cette journée de rencontre. En filigrane, on perçoit aussi la volonté de ces acteurs de se familiariser avec les technologies numériques les plus récentes, afin de rester « dans la course » de l'innovation. Le programme de la journée offre à ce titre un bel aperçu des préoccupations générales des bailleurs, axées principalement autour des économies d'énergie, du maintien à domicile et de la protection de la vie privée. Si le premier point a déjà été évoqué dans la partie précédente, l'enjeu du vieillissement et du maintien à domicile renvoie à une préoccupation fondamentale dans certains quartiers prioritaires, accueillant un certain nombre de personnes âgées et précaires. Enfin, le troisième point du programme, portant sur la protection de la vie privée et les données personnelles, s'avère plus original, et renvoie à un point assez peu présent dans le benchmark national, mais apparaissant un peu plus dans l'étude de la DIAE, notamment dans le cadre d'initiatives de sensibilisation des jeunes au numérique. Il s'agit en outre d'un objet de préoccupation croissante chez les acteurs de la ville intelligente. Mais l'enjeu autour de la fabrication, de la manipulation et de la protection des données personnelles ne concerne pas

⁶⁹ Le programme et la retransmission des interventions est disponible sur : <https://www.inria.fr/centre/grenoble/actualites/quand-bailleurs-sociaux-et-monde-de-l-innovation-se-rencontrent>

que les plus jeunes publics : la publication fin 2017 d'une étude portant sur « *Les données personnelles au cœur de la fabrique de la smart city* »⁷⁰, en témoigne très directement. Portée par le Laboratoire d'Innovation Numérique (LINC), de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) cette étude met l'accent sur la nécessité de mettre en place des dispositifs de « *régulation qui permettraient d'engager un rééquilibrage privé/public par les données.* » Si les quartiers prioritaires ne sont pas des territoires plus concernés que les autres sur ce point, ils ne le sont pas moins - et ce malgré la relative absence de dispositifs fonctionnant sur la captation de données personnelles, dont on a vu plus haut qu'ils allaient tôt ou tard être mis en place par le truchement de projets ANRU, notamment.

2.4.3. Un nécessaire renouvellement des structures de dialogue entre acteurs publics et privés

L'émergence de ce sujet rappelle au passage **la complexité des enjeux associés au numérique, notamment en raison des compétences et des savoirs qu'il requiert, et pour lesquels les agents de terrain ne sont pas toujours formés.** Les échanges avec les représentants de la Métropole auront à ce sujet permis d'identifier les attentes et besoins des acteurs de terrain en matière de formation au numérique, eux-mêmes étant amenés à accompagner les usagers dans leurs démarches numériques alors qu'ils n'y sont pas nécessairement préparés. Ce point, qui ressort nettement dans le benchmark local mené par Catherine Foret est évidemment fondamental. Il renvoie aux enjeux de priorisation que l'on pouvait lire en filigrane des préconisations de l'ANRU, évoquant la nécessité de mener « *au préalable une innovation organisationnelle et méthodologique* », avant de penser à l'innovation technologique elle-même.

C'est d'ailleurs l'un des retours que l'on peut effectuer au travers des différents benchmark, et surtout des entretiens menés sur le territoire. **Le caractère profondément pluridisciplinaire du numérique, qui touche un champ d'acteurs et de compétences particulièrement large, appelle nécessairement de nouvelles formes de gouvernances.** Il s'agit en effet de faire s'asseoir autour de la table différents types d'acteurs, allant d'acteurs locaux issus de l'action sociale, jusqu'aux start-ups n'étant pas forcément familiarisées aux spécificités des quartiers prioritaires, en passant par les acteurs de l'immobilier rodés aux expérimentations numériques mais n'étant pas forcément habitués à travailler avec d'autres acteurs publics ou privés.

⁷⁰ « LINC (Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL) publie son 5^e cahier Innovation et prospective : "La plateforme d'une ville – Les données personnelles au cœur de la fabrique de la smart city" » <https://linc.cnil.fr/la-plateforme-dune-ville-explore-les-enjeux-de-la-smart-city>

Conclusion : Quand les intelligences des quartiers prioritaires redéfinissent les contours des intelligences urbaines

Au sortir de cet inventaire des problématiques soulevées par les différents travaux menés au cours de cette mission, il ressort une conclusion majeure : les quartiers prioritaires ne sont évidemment pas dénués d'initiatives numériques, bien au contraire. Ce constat, qui pourrait sembler évident à tous les acteurs de terrain ou simplement concernés par le sujet, pourrait presque interroger par sa grande candeur. Cela s'explique pourtant, comme nous l'avons maintes fois observé dans nos travaux, par la faible intégration des quartiers prioritaires dans les discours et communications relatives à la ville intelligente (conférences, colloques, tribunes médiatiques, etc.). Cette situation vient poser la question de leur irruption presque soudaine, ou tout du moins inattendue, dans ce paysage longtemps cloisonné.

On l'a vu plus haut, les « intelligences » des quartiers prioritaires se révèlent de formidables leviers pour innover, non seulement dans les territoires où naissent et se tissent ces expérimentations, mais aussi dans l'ensemble des territoires des métropoles, qui gagneraient à les diffuser. C'est probablement cette capacité des initiatives menées dans les quartiers prioritaires à « remonter » au sein des strates territoriales supérieures qui présente aujourd'hui le plus grand défi. Cela implique en effet la mise en place de structures transverses, qui existent déjà dans certaines agglomérations (à l'image de la démarche « Ville intelligente » à la Métropole de Lyon), et qui mériteraient d'intégrer plus directement les acteurs identifiés des quartiers prioritaires (acteurs de l'insertion, centres sociaux et cultures, bailleurs, etc.). Plus généralement, la transmission de bonnes pratiques à l'échelle nationale semble aujourd'hui une nécessité, dans le sillage des études déjà menées par des acteurs institutionnels (étude CGET, par exemple) ou des initiatives soutenues dans le cadre de l'ANRU+.

Inversement, il existe foultitude d'acteurs issus du monde de la « ville intelligente », souvent privés, qui hésitent encore à s'adresser aux quartiers prioritaires, pour des raisons qui gagneraient à être mieux identifiées. Nous ne pouvons ici que formuler des hypothèses, qui mériteraient d'être confirmées ou infirmées lors d'une étude menée auprès de ces acteurs. Évidemment, l'image des quartiers prioritaires joue très probablement dans l'équation (insécurité supposée menaçant les équipements numériques qui pourraient être installés, par exemple), ainsi que la crainte d'avoir à travailler avec un trop grand nombre d'interlocuteurs ayant chacun leur champ d'expertise respectif, contrairement aux centres d'agglomération où les acteurs sont plus clairement identifiés et parfois des interlocuteurs réguliers (grands groupes industriels, opérateurs de transport, promoteurs immobiliers, etc.). C'est notamment l'un des atouts majeurs des bailleurs sociaux, qui peuvent être considérés, dans les territoires prioritaires, comme les acteurs privilégiés de ces vases communicants vis-à-vis des acteurs de la ville intelligente. Cela revient par ailleurs à leur confier une responsabilité de « tête de pont » de l'innovation numérique dans les QPV, dont on peut penser qu'ils souhaiteraient l'assumer, mais qui reste toutefois à confirmer.

Au-delà de ces nécessaires transversalités entre acteurs, c'est bien la question de l'élargissement thématique qui semble l'un des enjeux majeurs des quartiers prioritaires. Comme on l'a vu avec les bailleurs et l'ANRU, ce point découle très directement du précédent : c'est en effet l'intégration de nouveaux acteurs dans le cénacle des démarches de « Ville

intelligente » au sein des collectivités, qui permettra à certaines approches de trouver dans les quartiers prioritaires des terrains d'expérimentation fertiles. Les enjeux énergétiques liés au logement sont, à ce titre, identifiés comme un sujet majeur dans les quartiers prioritaires où la précarité financière rend de telles économies plus qu'indispensables pour les usagers. De même, et bien que le territoire lyonnais ne semble pas aussi concerné que d'autres agglomérations, les enjeux de désenclavement, à travers l'accès à une offre élargie de mobilités, semblent être un élément fondamental pour l'inclusion des démarches intelligentes dans la ville.

Cet élargissement thématique appelle à une question finale, plus frontale. Depuis une demi-douzaine d'année, la ville intelligente semble s'être développée en laissant de côté certaines portions du territoire. Paradoxalement, les enjeux d'inclusion apparaissent souvent au cœur des démarches portées par les collectivités, qui privilégient une approche centrée sur le citoyen. Comme l'ont montré les nombreux échanges avec les différentes équipes de la Métropole au cours de cette mission, ce paradoxe doit être résolu pour donner à la ville intelligente les moyens de ses ambitions. Pour ce faire, le discours de la ville intelligente doit aujourd'hui faire son « aggiornamento » en tirant profit des retours d'expériences observés dans des territoires tels que les quartiers prioritaires et prendre en compte des défis concrets : fracture d'usage, fragilité des publics, diversité des pratiques, problème d'accès à l'administration dématérialisée, etc. C'est l'un des fils rouges de cette analyse du benchmark, et il apparaît nettement dans les débats sémantiques qui ont animé la mission. Les quartiers prioritaires permettent de réinterroger des notions telles que l'innovation qui a été présentée, dans le discours de la ville intelligente, principalement en termes « d'exemplarité », alors que les innovations portées au sein des quartiers prioritaires sont davantage considérées comme frugales, hybrides et sociales. Une réflexion sur les formes « d'innovation » et « d'intelligence » des projets de numérique urbain, ainsi que sur des éléments de dialogue commun, pourrait constituer une piste intéressante pour promouvoir une démarche ville intelligente qui soit appropriée dans les quartiers prioritaires, et à l'inverse pour permettre la prise en compte des initiatives innovantes de ces quartiers dans le discours sur la ville intelligente.

Métropole lyonnaise : avancées et enjeux de la ville intelligente sur les territoires de la politique de la ville

Synthèse complémentaire réalisée par Catherine FORET, FRV100, à partir du benchmark local, dont certains éléments sont présents en orange dans l'étude ci-dessus.

En complément du benchmark national réalisé par l'équipe de pop-urbain pour la Direction de l'Innovation et de l'Action Économique (DIAE) de la Métropole de Lyon, sous la direction de la Direction de la Prospective et du Dialogue Public (DPDP), les acteurs locaux réunis autour de la problématique « Ville intelligente et quartiers en Politique de la ville » ont souhaité que soit conduite une étude exploratoire sur le territoire métropolitain. Réalisée par Estelle Martenot, stagiaire au sein de la DIAE entre septembre et décembre 2017, celle-ci a porté sur quatre grands quartiers de la « géographie prioritaire » de la Politique de la ville dans la Métropole, situés à Vénissieux, Bron, Vaulx-en-Velin et Rillieux-la-Pape. Au vu des premiers résultats, décision a été prise ensuite d'élargir cette exploration à l'ensemble des sites concernés par la Politique de la ville sur le territoire de la Métropole. Les acteurs de terrain et les services de la Métropole souhaitent en effet disposer d'une vision plus globale des initiatives en cours à cette échelle, en vue de partager questions et enseignements. Ce sont les résultats de ce « benchmark local » qui sont ici présentés.

Éléments de méthode

Le repérage des initiatives concernées a été conduit selon les principes suivants, en accord avec la DPDP :

- La recherche a été menée pour l'essentiel **sur Internet**, en croisant des entrées par territoires et par mots clefs, sachant qu'il avait été décidé de ne pas se limiter aux frontières strictes de la géographie prioritaire de la Politique de la ville, mais de s'intéresser plus largement aux communes sur lesquelles sont situés des quartiers Politique de la ville (QPV) et des Quartiers en veille active (QVA).
- A été exclu de cette recherche le quartier de la Duchère (Lyon 9^{ème}), qui faisait l'objet dans le même temps d'une étude de la Ville de Lyon portant sur une thématique proche.
- Plutôt que d'entrer par la question large et souvent mal comprise sur ces territoires de la « Ville intelligente », on s'est intéressé à **toutes les actions mobilisant le champ du numérique au service des populations vivant dans ces quartiers** : autrement dit des

dispositifs, initiatives, expérimentations qui font appel aux outils numériques pour répondre à **des problématiques sociales**, qu'elles paraissent ou non « innovantes ».

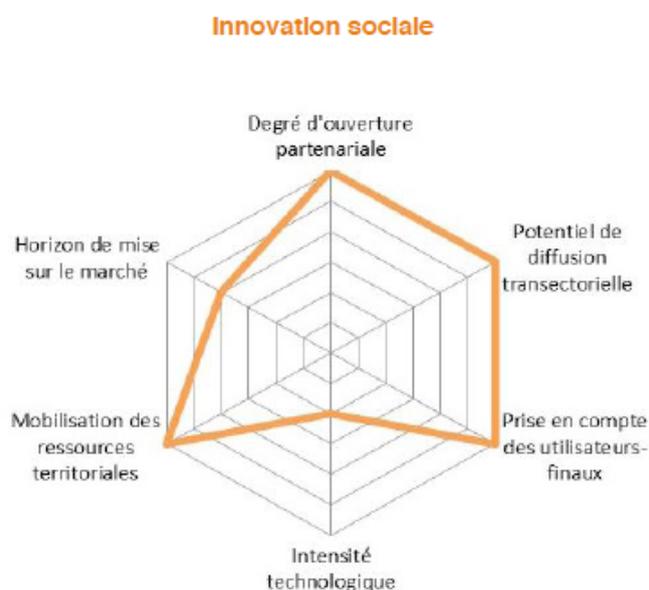
- Cette première approche sur internet a été complétée par les pistes fournies par des membres du comité de suivi de la démarche, ainsi que par quelques **entretiens téléphoniques ciblés**, avec des services ou personnes ressources susceptibles de fournir des éclairages argumentés sur la thématique, complémentaires de ceux recueillis par Estelle Martenot sur les quatre QPV sélectionnés : la Direction Insertion et Emploi de la Métropole (DIE), le Centre de Ressources Développement Social Urbain Auvergne Rhône-Alpes (CRDSU), le Service Politique de la Ville de Saint-Fons, et des responsables de deux bailleurs de logements sociaux très présents sur le territoire : Lyon Métropole Habitat et Alliade Habitat.
- Une partie des actions repérées a été incluse dans les chapitres précédents du présent rapport, de manière à faire apparaître le paysage métropolitain en regard de la situation nationale. Les autres sont citées au fil de cette note.
- Précisons enfin que ce travail **ne prétend pas à l'exhaustivité** : nombre d'actions non institutionnelles, émanant par exemple du secteur privé ou de groupes d'habitants, ou encore des initiatives ne passant que par les réseaux sociaux (Facebook et autres), n'ont pu être repérées dans le cadre de cette recherche, qui s'est déroulée sur un temps très court. Cette première exploration visait surtout à **mettre en visibilité les principales thématiques qui « travaillent » sur ces quartiers en matière d'usages numériques** et à faire émerger des questions et enjeux transversaux, en vue de servir de base pour une phase ultérieure de l'action des services concernés de la Métropole en faveur d'un déploiement élargi de la démarche « Métropole Intelligente ».

1. Des territoires sources d'innovations sociales, qui se dotent d'outils numériques

Une remarque d'importance nous semble devoir être apportée pour introduire cette note, au vu des résultats de nos investigations. Elle concerne la notion même d'innovation et son lien avec le numérique — deux dimensions au cœur de ce que l'on désigne aujourd'hui par « ville intelligente ». Pour le dire simplement : les actions repérées sur les territoires concernés par la Politique de la ville dans la Métropole lyonnaise sont riches en innovations sociales, qui ne sont pas forcément toutes dotées d'un versant numérique, mais qui sont appelées à l'être dans un très proche avenir.

1.1. Répondre aux besoins sociaux non satisfaits : une capacité d'invention boostée par la Politique de la ville

Si l'on entre en effet par le mot-clef « innovation », dans la recherche des initiatives en cours sur ces territoires, c'est surtout vers cette catégorie particulière d'innovation que l'on se trouve entraînés (celle qui est d'ordinaire qualifiée « d'innovation sociale »). Pour reprendre la définition qu'en proposent Geoffroy Bing et Nicolas Nova, auteurs d'une synthèse sur les différents modèles d'innovation contemporains⁷¹, l'innovation sociale « *consiste à élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits dans les conditions actuelles du marché et des politiques sociales, en impliquant la participation et la coopération des acteurs concernés, notamment des utilisateurs et des usagers.* » Elle se distingue des autres types d'innovation par le fait qu'elle est « *très collaborative* » ; qu'elle « *place l'utilisateur ou client au centre de la démarche* » ; et qu'elle est « *par nature très contextualisée. (...) Elle procède fondamentalement d'un processus collectif ancré dans le territoire, car répondant à des besoins sociaux locaux et associant des parties prenantes locales.* » Et ceci, « *même si elle s'inscrit aussi dans des réseaux internationaux d'échanges de bonnes pratiques.* » En ce sens, « *l'innovation sociale convoque une approche à la fois bottom-up et écosystémique plus ou moins dynamique selon les territoires* », expliquent les auteurs, qui désignent parmi les parties prenantes fréquemment concernées « *les financeurs spécialisés, acteurs de l'ESS, citoyens bénévoles, entreprises sociales partenaires, mécènes, etc.* »



Source : *Quels modèles d'innovation aujourd'hui ?*, Geoffroy Bing – Nova 7, Nicolas Nova – Near Future Laboratory, pour la Métropole de Lyon, avril 2015,

<http://www.millenaire3.com/ressources/quels-modeles-d-innovation-aujourd-hui>

On sait que les quartiers en Politique de la ville ont été de longue date producteurs de telles innovations, à la fois parce que les « *besoins sociaux mal satisfaits* » y sont importants, et parce que cette politique publique a permis le déploiement sur ces territoires d'équipes et de méthodes de travail propices à l'expérimentation. C'est ainsi qu'ils ont donné naissance aux régies de quartier, aux dispositifs de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS), ou plus

⁷¹ *Quels modèles d'innovation aujourd'hui ?*, Geoffroy Bing – Nova 7, Nicolas Nova – Near Future Laboratory, pour la Métropole de Lyon, avril 2015, <http://www.millenaire3.com/ressources/quels-modeles-d-innovation-aujourd-hui>

récemment aux Espaces Publics Numériques (EPN), qui se sont depuis multipliés sur tout le territoire national. Dans l'agglomération lyonnaise, on peut citer les PIMMS, Points d'Information Médiation Multiservices, nés en 1995 dans le quartier des États-Unis (Lyon 8^{ème}) à l'initiative de plusieurs entreprises privées assurant des délégations de service public. Déployés ensuite sur tout le territoire de la Métropole et à l'échelle nationale, les PIMMS, désormais soutenus financièrement par l'État et de nombreuses villes, ont contribué avec d'autres réseaux à préfigurer, puis encadrer, le métier de la médiation sociale. La présente étude montre que le bouillonnement se poursuit en la matière, dans la Métropole comme ailleurs. On a ainsi vu émerger de nos recherches nombre d'initiatives remarquables (et remarquées au niveau national) qui témoignent des capacités d'innovation des acteurs des quartiers concernés..., initiatives que nous n'avons cependant pas retenues au titre de ce benchmark car elles ne mobilisent pas — pour l'instant — les outils numériques.

On peut entre autres citer à ce titre l'association **VRAC (Vers un Réseau d'Achat en Commun)**, née en 2013 dans l'agglomération à l'initiative du bailleur Est-Métropole-Habitat (EMH) et de la Fondation Abbé-Pierre ; le premier cherchant par ce biais à développer le reste à vivre de ses locataires et la seconde soutenant cette action dans le cadre de sa stratégie de lutte contre l'isolement des personnes démunies. Visant l'accès du plus grand nombre à des produits de qualité issus de l'agriculture paysanne / biologique / équitable à des prix bas, grâce à la réduction des coûts intermédiaires (circuits-courts) et superflus (limitation des emballages), l'initiative favorise le développement de groupements d'achats dans les quartiers prioritaires de la Politique de la ville. VRAC permet ainsi aux habitants de ces quartiers de s'inscrire dans un mode de consommation durable et responsable, qui repose sur le collectif pour faire face à la précarité et contribue à faire évoluer le rapport à la consommation, à la santé et à l'image de soi. Entrée en 2014 dans le dispositif d'incubation d'Alter incub, puis soutenue par les bailleurs Alliade Habitat et Lyon Métropole Habitat (LMH), la Fondation Carasso, la Région Rhône-Alpes, la Métropole de Lyon..., l'association est aujourd'hui présente sur 13 quartiers populaires de la Métropole, à **Lyon, Villeurbanne, Vénissieux, Saint-Priest, Saint-Fons, Oullins, Bron et Rillieux-la-Pape**. Labellisée Lyon Ville Equitable et Durable en 2015, VRAC a également essaimé à Strasbourg et Bordeaux et remporté de nombreux prix et trophées, dont, à l'Assemblée Nationale, le Prix de l'Innovation et le Grand Prix du jury du concours « S'engager pour les quartiers », porté par la Fondation Face et l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine.

Très représentative de ces démarches d'innovation sociale « dont la valeur ne repose pas en premier lieu sur la technologie »⁷², elle fait incontestablement partie de ces germes de la « ville intelligente » qui irriguent les quartiers dont on parle. Et comme d'autres, elle pourrait fort bien évoluer à court terme vers un modèle alliant présence humaine et recours au numérique.

On pourrait citer nombre d'autres actions de ce type, qui relèvent du vaste champ de l'économie sociale et solidaire et qui se déploient sur les quartiers de la Métropole dans les domaines de services aux personnes, des circuits courts, du jardinage, de l'alimentation ou du recyclage... Ainsi en est-il par exemple de **La Marmite urbaine à Vaulx-en-Velin** (exploitation maraîchère urbaine et cuisine solidaire) ; **des Petites cantines** dans le **9^{ème} arrondissement de Lyon** (tables de quartier, restaurants participatifs entre voisins) ; des actions de jardinage intergénérationnel conduites depuis des années dans le **quartier Mermoz (Lyon 8^{ème})** ; ou encore des actions menées par l'entreprise **EmerJean** dans le cadre de l'expérimentation nationale Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée, issue d'un projet porté depuis 2010 par ATD Quart Monde. Créée dans le **quartier Saint-Jean, à Villeurbanne**, en mars 2017, EmerJean

⁷² *Quels modèles d'innovation aujourd'hui ?*, op. cit.

emploie les demandeurs d'emploi de plus d'un an volontaires et développe, « à partir des savoir-faire et des souhaits professionnels de ses salariés, des activités qui répondent aux besoins du territoire, de ses habitants, de ses entreprises et de la collectivité, non satisfaits aujourd'hui parce que peu rentables pour l'économie conventionnelle. » Elle est appuyée par l'association d'intérêt général **Le Booster de Saint-Jean**, qui « révèle les compétences et les souhaits professionnels des demandeurs d'emploi du territoire par un accompagnement personnalisé en amont de leur entrée potentielle dans EmerJean » et identifie avec eux, les habitants, et l'ensemble des acteurs locaux, « des idées innovantes d'activités utiles à réaliser sur le quartier. » Dans les cartons du Booster figurent des **projets de transport pour personnes âgées**, de **collecte et compostage de déchets alimentaires** avec l'entreprise adaptée Elise☐; de travaux d'embellissement d'appartements et de **réemploi de matériaux de construction et de rénovation thermique des résidences individuelles** du quartier, avec les entreprises Envie et Artibois. Des collaborations sont aussi envisagées avec d'autres structures de l'économie sociale et solidaire comme la **Conciergerie solidaire**, dont les salariés « répondent aux besoins des entreprises et des habitants pour les libérer des tâches du quotidien »☐; **6Thémis**☐ et son offre de VTC solidaires ; l'association **VoisinMalin**, qui crée des réseaux d'habitants pour retisser du lien social...

Autant d'activités qui, un jour ou l'autre, s'appuieront sur les outils numériques pour accroître leur efficacité et toucher de nouveaux publics.

1.2. L'innovation sociale « augmentée » sur les quartiers : des expériences en cours...

Certaines des initiatives repérées au cours de cette étude ont déjà fait ce chemin, en se développant sur les quartiers prioritaires de la Politique de la ville dans la Métropole. **Pistyles**, société coopérative lyonnaise créée en 2015 et citée dans les chapitres précédents de ce rapport, en est un bon exemple. Avec ses jardiniers-médiateurs, elle propose aux bailleurs sociaux de l'agglomération une nouvelle façon de s'occuper des espaces verts des quartiers, « plus écologique et participative », qui repose à la fois sur la présence humaine et sur la création et l'animation de plateformes web collaboratives.

On peut aussi penser à des initiatives comme **L'épicerie mobile** ou **Potager city**. La première, lancée en 2015 « en réponse au défi de faciliter l'accès de tous à une alimentation de qualité, issue de filières locales et responsables, tout en recréant des pôles de vie dans ces quartiers », a reposé pendant deux ans sur un camion-magasin allant à la rencontre des consommateurs à **Lyon 8^{ème}, Vénissieux, Villeurbanne, Bron...**, avant de basculer vers un modèle numérique en rejoignant Deligreens.com, « un Super Marché en ligne avec un service de livraison à domicile de produits locaux qui ont du goût ». La seconde, qui vise les habitants des quartiers populaires au même titre que ceux d'autres secteurs de la Métropole, utilise Internet pour rassembler les commandes d'habitants qui se font livrer, dans des points relais au plus près de chez eux, des paniers de fruits et légumes de saison, « issus de producteurs locaux engagés dans une démarche d'agriculture durable ». Créé en 2007 par deux frères dans la région lyonnaise, Potager city livre aujourd'hui ses produits à **Vaulx-en-Velin, Vénissieux, Pierre-Bénite, Grigny, Rillieux, Oullins, Bron...**, comme dans le centre de **Lyon** ou **Villeurbanne**.

Dans le domaine de l'insertion et de l'emploi également, certaines initiatives relevant clairement de l'innovation sociale utilisent les outils numériques pour « augmenter » leur démarche, qui repose avant tout sur la relation de proximité et le fait d'aller au-devant des populations des quartiers. Ainsi **Nes et Cités, cabinet de formation en médiation et gestion des conflits fondé en 1990 à Vaulx-en-Velin** (et qui intervient à l'échelle nationale), s'attache à « *créer des opportunités de rencontres entre entreprises et demandeurs d'emploi issus de la diversité* », à travers cinq opérations « Jobs & Cités », dont certaines utilisent Internet ou les réseaux sociaux : Jobs et Cité Nomad, « *action mobile et itinérante, via un camion de petite taille avec 2 bornes informatiques permettant de travailler sur l'orientation et la recherche d'emploi* » ; Jobs et Cité Urban, qui investit temporairement des lieux partenaires situés dans les quartiers en Politique de la Ville ; Jobs & Cité Stadium : évènement de grande ampleur organisé dans des stades de football pour jouer sur l'image attractive de ces lieux et toucher de nouveaux publics ; Jobs & Cité Kfé : en petits groupes d'une vingtaine de candidats, pour davantage de convivialité ; Jobs & Cité Kfé chez l'habitant, « *pour contourner les processus et codes habituels de recrutement* ». Une démarche à rapprocher de celle engagée récemment avec succès en région parisienne par l'association Ghett'up, qui utilise les réseaux sociaux pour inviter des jeunes des quartiers à se joindre à des rencontres leur permettant d'élargir leurs réseaux de relation réels — et donc d'accéder plus facilement à l'emploi.

♥ **Enjeu** : On voit à travers tous ces exemples l'enjeu qu'il y aurait pour la Métropole à **accompagner l'émergence de telles initiatives, leur structuration en écosystème d'innovation sociale et leur développement numérique**, en mobilisant à leur chevet des moyens et des parties prenantes qui sont engagés aujourd'hui sur le soutien à la « smart city » ou à l'innovation technologique. Tous les entretiens conduits dans le cadre de notre étude et de celle de la DIAE invitent en effet à **prendre au sérieux la notion de « ville connectée », telle que la défendent les promoteurs de ces actions** : une ville riche en liens sociaux et favorisant le fonctionnement en réseaux ouverts — ces réseaux qui manquent, précisément, aux habitants des quartiers populaires. Les acteurs présents sur les quartiers en Politique de la ville le disent sur tous les tons : « *Oui au numérique, s'il ne prétend pas remplacer la présence humaine, mais vient en tant qu'outil au service du lien social et de la reconnection de ces quartiers au reste de la ville.* »

Les bailleurs de logements sociaux de la Métropole, en particulier, l'ont bien compris, à l'image de **Lyon Métropole Habitat**, qui avance sur ces questions « *en fonction de [son] organisation et de [sa] culture d'entreprise..., qui n'est pas forcément celle de la smart city* », comme le souligne Xavier Deloche, Directeur Qualité de vie des résidences, Département service aux clients. Le défi du métier de bailleur social aujourd'hui, explique ce responsable, la valeur ajoutée qui peut le distinguer d'un logeur privé, c'est surtout « *d'accompagner les parcours de vie des locataires* », de leur permettre « *d'étayer leur vie* » et de bien vivre ensemble. Raison pour laquelle l'entreprise maintient la présence d'agences locales et de 250 gardiens dans ses résidences, tout en soutenant plus de 150 actions sur les QPV de la Métropole, destinées à « *créer de la rencontre et de la convivialité* ». Le numérique, dans ce paysage, est intéressant selon lui s'il peut fonctionner comme « *outil de développement social territorial* », au même titre que d'autres ; s'il « *favorise les échanges entre les gens* » et le fait « *que les habitants soient acteurs de leur vie* » ; ou dans une vision « *utilitariste* » d'amélioration du service aux clients. « *Pas pour faire briller les cuivres !* », autrement dit, dans ces quartiers où la présence humaine est encore plus cruciale qu'ailleurs.

2. De nombreuses actions de sensibilisation et de formation au numérique, mais qui manquent de moyens humains et financier

2.1. Centres sociaux, médiathèques, Missions locales : des équipements de proximité qui sensibilisent et éduquent au numérique

Le benchmark local le montre : la plupart des structures à vocation sociale ou culturelle présentes sur les quartiers concernés par la Politique de la ville dans la Métropole proposent une offre « de base » facilitant l'accès au numérique pour les publics qui en sont éloignés, soit à travers des équipements accessibles gratuitement, soit à travers des actions de médiation ou de formation. C'est le cas dans nombre de Centres sociaux, Maisons Pour Tous ou MJC ; dans les médiathèques (qui abritent souvent des Espaces Publics Numériques), dans certaines régies de quartier, ou encore dans les Missions locales. Il s'agit en premier lieu de permettre l'accès à des ordinateurs et d'accompagner les jeunes et les adultes dans l'apprentissage d'usages simples des outils numériques. Mais certaines de ces structures vont plus loin, en proposant des usages créatifs de ces outils, ou des accompagnements à visée éducative, d'aide à la parentalité, d'insertion... (recherche d'emploi, maîtrise des langues, travail sur l'estime de soi...).

Un « **ambassadeur numérique** » est ainsi présent dans chaque **Mission locale** de la Métropole, où des jeunes en service civique accompagnent aussi ponctuellement les usages numériques des bénéficiaires. Sur les quartiers prioritaires de la Politique de la ville, certaines Missions locales travaillent de manière globale sur les freins à l'insertion socio-professionnelle, sous la forme d'ateliers ludiques (sessions *coding game* en partenariat avec le **Digital Campus de Lyon**, école web située dans le quartier de la Confluence) ; immersifs (avec le **Planétarium à Vaulx-en-Velin**, par exemple) ; ou intergénérationnels (transmission des compétences numériques des jeunes vers les retraités). La Mission locale de Vaulx-en-Velin a également mis en place une collaboration avec le **CNAM** (Conservatoire National des Arts et Métiers) Auvergne Rhône-Alpes, pour une formation sur la cyber-sécurité visant une vingtaine de jeunes ayant une appétence pour le numérique.

Autre réseau actif dans l'initiation au numérique sur les territoires qui nous intéressent : le **PIMMS Lyon Métropole**, qui dispose d'une équipe de 30 médiateurs répartis sur 7 points d'accueil (**Lyon Vaise, Lyon États-Unis, Lyon Mermoz, Villeurbanne les Buers, Vaulx-en-Velin La Tase, Bron Terrailon, Rillieux-la-Pape Les Allagniers**) et d'une équipe de 10 médiateurs « de terrain » intervenant sur tout le territoire de la Métropole. Le PIMMS propose entre autres un accompagnement aux démarches numériques des personnes ayant une difficulté d'accès à un service ou à un droit (voir plus haut dans ce document, thématique #1).

Du côté des **médiathèques**, l'effort de sensibilisation est largement déployé sur le territoire. Les médiathèques de **Vaulx-en-Velin, Vénissieux, Bron ou Rillieux-la-Pape**, pour n'en citer que quelques-unes, incluent des ressources numériques comme l'accès en ligne à des films, de la musique, des livres et e-books, ainsi qu'à une **plateforme d'autoformation** (toutapprendre.com) qui propose des cours de code de la route, de rédaction de CV, de langues étrangères... La médiathèque de Vaulx-en-Velin propose le prêt de liseuses à ses adhérents, réaffirmant ainsi un passage assumé aux technologies numériques. À **Rillieux-la-Pape**, la médiathèque, qui bénéficie d'une position centrale, au cœur d'un centre-ville aménagé, emploie

une médiatrice numérique depuis 2013. L'équipement promeut nombre d'actions touchant des publics variés et développe un champ d'action privilégié sur les usages ludiques, culturels, et plus récemment créatifs, du numérique. Celui-ci est utilisé pour fédérer, créer du lien social et contribuer à faire de la médiathèque un lieu de vie intergénérationnel. Au-delà des ressources documentaires proposées et de l'accès à la plateforme d'autoformation toutapprendre.com, des ateliers collectifs de découverte des outils numériques pour les enfants et les adultes ont également été mis en place (cas **d'Animatrucs**, autour de la création vidéo, fiction et documentaire). La médiathèque de Rillieux a également noué un partenariat avec **L'@telier numérique**, EPN hébergé par le Centre social Velette, pour la maintenance des ordinateurs et l'aide au choix du matériel informatique. Et elle entend développer son activité numérique avec l'installation, d'ici 2019, d'autres ordinateurs permettant l'accès à de nouveaux usages, comme les jeux vidéo..

À **Saint-Fons**, l'EPN situé à la médiathèque propose des formations aux outils numériques, ainsi qu'un accès aux **jeux éducatifs** « Kidilangues, le site des enfants curieux », qui permet aux enfants de classes maternelles et élémentaires de découvrir et manipuler les langues au travers d'histoires, comptines et jeux.

À **Saint-Priest**, la médiathèque héberge **un EPN labellisé Cyberbase**, qui propose 11 postes informatiques pour le public. Connectés à Internet, les postes sont aussi équipés d'un ensemble de logiciels bureautiques, créatifs, photo, vidéo et son. Un accès wifi permet également de se connecter à partir d'ordinateurs portables ou tablettes personnels. Des séances en accès libre sont organisées pour un public déjà autonome, mais désireux de bénéficier de l'accompagnement des animateurs présents. Sont aussi proposés : des ateliers de formation organisés par cycles (Débutants, Internet, Bureautique, ateliers Trucs et Astuces...) ; des ateliers ciblés pour les groupes, en réponse à un besoin spécifique ; des animations et séances d'information en lien avec les usages numériques ; des ateliers multimédia (photo, vidéo, son) autour d'évènements locaux voire nationaux (Fête de l'Internet, Biennale de la Danse, Mois de l'illustration...)

L'@telier de Feyzin, situé au sein de la médiathèque de la ville, met à disposition du public 6 ordinateurs connectés à Internet, dans l'objectif de permettre au plus grand nombre de se familiariser avec les technologies numériques. L'@telier et toute la médiathèque offrent désormais un hot-spot wifi, proposent des formations (découverte de la tablette numérique, maîtrise des réseaux sociaux, photos et vidéos, bidouillage et découverte de jeux vidéo), ainsi que des possibilités d'autoformation à divers logiciels, grâce à la **plateforme Vodeclit**.

L'EPN de la médiathèque de Givors est quant à lui **labellisé NetPublic**, label d'État qui garantit un engagement pour une qualité d'accueil et d'accompagnement pour la population et qui facilite notamment l'accès à la formation pour les professionnels et les bénévoles de l'accompagnement numérique. On peut s'y initier à la découverte de la culture numérique individuellement ou en groupes (travail collaboratif, e-formation, e-santé etc.). Même chose à **La Memo, médiathèque d'Oullins** également dotée d'un EPN labellisé NetPublic. Outre la sensibilisation à la culture numérique, un accompagnement de groupes et d'individuels est proposé pour les achats, les loisirs et la consommation sur Internet (e-commerce, réservation en ligne de voyages et de spectacles, réseaux sociaux...).

Certains centres sociaux ou socio-culturels sont aussi particulièrement actifs, à l'image du **Centre social de la Carnière à Saint-Priest**, qui s'est doté d'un **Pôle multimédia** sur les questions d'éducation (voir plus haut dans ce rapport, thématique #3). Le **Centre social Velette**

de la Ville Nouvelle de **Rillieux-la-Pape** joue également un rôle clef sur le territoire du Nord Val de Saône, avec son **@telier numérique**, EPN signalé plus haut dans ce rapport, qui propose à la fois un libre accès à des ordinateurs et à des cours d'informatique de différents niveaux ; la formation et l'accompagnement à l'utilisation des outils bureautiques et numériques nécessaires à l'insertion professionnelle ; **des actions d'éducation aux médias et à l'information** auprès des écoles primaires, collèges et lycées, et la valorisation des initiatives du territoire par le numérique à travers **un média citoyen**.

Le **Centre social Arc-en-Ciel à Saint-Fons** dispense pour sa part des cours d'informatique et met à disposition un espace avec ordinateurs, tandis que l'EPN de la **Maison Pour Tous (MPT) des Rancy** (Lyon 3^{ème}) propose de nombreuses activités originales, notamment dans le domaine de la découverte et de l'entraide autour des logiciels libres et des objets connectés (voir dans les chapitres précédents). La MPT expérimente également depuis octobre 2017, une action d'accompagnement des jeunes dans l'usage d'internet et des réseaux sociaux : **Les Promeneurs du Net**.

Plusieurs de ces structures font ponctuellement appel à l'association lyonnaise **Fréquence Écoles**, organisme de formation agréé par Jeunesse et Sports et l'Éducation Nationale, qui intervient depuis 20 ans dans toute l'agglomération lyonnaise — y compris, donc, sur les territoires de la Politique de la ville — pour développer les compétences numériques et assurer l'éducation aux médias des scolaires, des professionnels de l'éducation et des médiateurs. **Fréquence Écoles**, a notamment organisé en mai 2017 aux Subsistances (Lyon 1^{er}) l'événement **Super demain**, « *expérience ludique et immersive des cultures numériques* » en accès gratuit, qui a mobilisé près de 6000 personnes (enfants, familles, enseignants...) lors de 45 ateliers et d'une exposition associée. L'opération était menée en lien avec de nombreux partenaires et le soutien de la Région Auvergne Rhône-Alpes, du programme FEDER de l'Union Européenne, de la Métropole de Lyon de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion sociale.

À l'ensemble de ces actions, proposées par les équipements socio-culturels de proximité sur les quartiers en Politique de la ville, il faudra bientôt ajouter celles prévues au sein du réseau des **Maisons de la Métropole (MDM)**. La Délégation Développement Solidaire, Habitat et Éducation (DDSHE) de la Métropole de Lyon prévoit en effet de les mobiliser sur ces questions, dans le cadre de la mise en œuvre du **Projet Métropolitain des Solidarités** (PMS, voté par l'assemblée communautaire en novembre 2017) ; projet qui implique les 700 travailleurs sociaux employés par l'institution, dont 390 intervenant en polyvalence de secteur, au sein des 57 Maisons réparties sur tout le territoire. Diverses actions sont prévues au titre du PMS en matière de lutte contre la fracture numérique, d'éducation au numérique et d'amélioration de l'accès aux droits et aux services via le numérique — les quartiers en Politique de la ville étant concernés au premier chef :

- Développer l'usage du numérique dans le travail social au service de l'utilisateur,
- Participer à la mise en place d'un guichet numérique métropolitain (prise de rendez-vous et demandes de prestations en ligne),
- Renforcer l'accompagnement des 20% d'utilisateurs éloignés des outils numériques,
- Expérimenter dans des MDM un accès Internet (« îlot numérique ») et l'accompagnement au numérique, via l'engagement de services civiques,
- Lutter contre le décrochage scolaire en permettant aux jeunes de mieux s'intégrer à leur environnement socioéducatif via le numérique,
- Développer les vecteurs d'éducation au et sur le numérique (en lien avec la Direction Santé et Développement Social, la Direction de l'Éducation, la Direction Insertion et

- Emploi, la Direction du Pilotage Urbain et la Direction Innovation Numérique et Systèmes d'Information) : étudier le déploiement d'une présence éducative sur Internet (sur le modèle des « Promeneurs du net ») ; mettre à disposition des collégiens des outils numériques via laclasse.com ; faciliter l'insertion par l'accompagnement au numérique, en développant un partenariat avec Emmaüs connect,
- Mener un projet expérimental sur 2 communes, en lien avec les MDM, permettant de former les professionnels et accompagner les usagers à l'outil numérique.

2.2. La mobilisation des acteurs de l'insertion et de l'emploi

Autre champ autour duquel de nombreuses actions numériques se développent sur le territoire de la Métropole, en réponse aux besoins des publics concernés par la Politique de la ville : celui de l'accompagnement à la recherche d'emploi et à l'insertion professionnelle.

Parmi les acteurs concernés figurent notamment les **Cyber-bases Emploi**, espaces numériques conçus pour assurer l'appropriation des Technologies de l'Information et de la Communication, l'information sur la formation et les métiers, à l'intention de tout public en recherche d'emploi. Un animateur présent en permanence accompagne les utilisateurs dans le maniement de l'outil et les aide à conduire au mieux les démarches d'emploi en ligne. L'animateur propose également des ateliers d'initiation informatique et de développement des pratiques de la recherche d'emploi en ligne, avec un accès gratuit et illimité à Internet. On peut par exemple signaler le travail fait en ce sens au sein de la **Maison Lyon pour l'Emploi**, implantée dans le 7^{ème} arrondissement et qui gère également les cinq autres espaces **Cyber-bases Emploi**, tous situés dans les quartiers lyonnais en Politique de la ville.

La **Maison de l'emploi de Saint-Fons** agit aussi dans ce domaine, à travers son espace numérique, qui propose des ordinateurs en libre accès et des formations à la recherche d'emploi. Des structures privées, associations ou organismes de formation, interviennent également sur le terrain pour aider les personnes en difficulté d'insertion ou en recherche d'emploi à accéder aux outils numériques et à en maîtriser les usages. Toujours à Saint-Fons, on peut signaler par exemple l'action menée par **L'Espace Créateur de Solidarité**, « épicerie solidaire » associative qui dispose d'un local avec un espace numérique et souhaiterait développer une action « d'écrivain numérique » (pour l'aide aux démarches d'e-administration).

À **Givors**, on peut souligner l'action du **CEFI**, antenne de l'association d'économie sociale et solidaire « Culture Éducation Formation Individualisée » basée à **Bron**, qui contribue depuis 1987 à l'accès à l'emploi et au développement des compétences des chercheurs d'emploi dans le champ des politiques publiques (et qui possède également des antennes à **Lyon 8^{ème} et Saint-Fons**). Le CEFI est depuis toujours engagé dans le développement des compétences numériques de ses stagiaires et ses salariés, auxquels il délivre des formations, notamment sociolinguistiques. Le CEFI a ainsi rejoint le réseau FORMAVIA et contribué à la mise en place de la plateforme B2i Adultes⁷³. Il propose également un **MUR de l'emploi** donnant accès à différentes offres d'emploi.

⁷³ B2i : attestation nationale qui certifie la maîtrise de la compétence numérique ainsi que l'usage sûr et critique des technologies de la société de l'information.

Nombre de ces acteurs de l'insertion bénéficiant du soutien de la Direction Insertion et Emploi de la Métropole.

- C'est le cas des **Vitaminés de l'Emploi**, structure basée à **Villeurbanne**, qui propose de « *sortir des modes de recrutement classique pénalisant les personnes en insertion en se recentrant sur les attentes réelles de l'entreprise : la personnalité, les savoir-faire et les savoir-être.* » Pour y répondre, des **ateliers créations de profils** sont proposés aux candidats, et une fiche portrait est mise en ligne sur « **une plateforme numérique, innovante et atypique** ». Le candidat peut également disposer librement de ces outils et les adresser directement aux employeurs de son choix dans le cadre de sa recherche d'emploi ; l'objectif étant de créer un nouveau mode de relation entre candidats et employeurs, basé sur la motivation et non plus sur le CV. Le public ciblé est constitué des bénéficiaires du RSA, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion professionnelle, réfugiés...

- Toujours à **Villeurbanne**, l'**ADL, Association de Développement Local** propose pour sa part un atelier bureautique pour les bénéficiaires du RSA demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés cognitives ou linguistiques. Le contenu porte sur l'initiation et le perfectionnement bureautique (découverte ordinateur, clavier, souris et bases bureautiques sur logiciel de traitement de texte, tableur) ; l'initiation et le perfectionnement à l'utilisation d'Internet (démarches diverses sur les sites de Pôle Emploi, de la CAF, des TCL ; CV et candidatures électroniques, création de boîte mail, recherche d'informations et de formations).

- **L'Atelier permanent de recherche d'emploi et d'initiation à l'informatique de l'IFRA** (Institut de Formation Rhône-Alpes) basé également à Villeurbanne, est également soutenu par la Direction Insertion et Emploi de la Métropole. L'IFRA, qui œuvre depuis 35 ans pour la formation tout au long de la vie et accompagne les projets d'insertion sociale et professionnelle, propose aux allocataires du RSA de se former aux TIC et de rechercher un emploi via les outils informatiques associés à des informations sur les contrats, les territoires, les métiers... Conjointement, des ateliers spécifiques à la recherche d'emploi et au maintien dans l'emploi sont mis en place : simulation d'entretiens, adaptation du CV et de la candidature, connaissance de l'entreprise et de ses attentes lors d'un recrutement... Cet atelier permanent de recherche d'emploi est consolidé par la possibilité pour les publics de préparer la certification ou certains modules du B2i, et/ou d'augmenter la valorisation de son parcours, d'ouvrir les pistes de recherche par des tests d'orientation (base Onisep, Transférance, Pass'Avenir, connaissance des sites ad hoc)..

- **L'association Mirly Solidarité**, basée à **La Duchère (Lyon 9^{ème})** et engagée dans l'économie sociale et solidaire sur la Métropole de Lyon depuis plus de 25 ans, propose de son côté une formation bureautique, « **Les ateliers du Numérique** », pour permettre aux personnes en recherche d'emploi et bénéficiaires du RSA de se (re)mettre à niveau, de monter en compétences en lien avec leur projet professionnel, et ainsi d'augmenter leurs chances d'aller vers l'emploi.

- **La Régie de Quartier Armstrong, à Vénissieux**, citée plus haut dans ce rapport (thématique #4), s'est dotée d'un Pôle informatique très actif, dont l'action vise à **favoriser l'utilisation autonome de l'outil informatique** dans la vie courante, et ainsi à faciliter les démarches d'insertion sociale et professionnelle des habitants de la ville en difficulté — dont les bénéficiaires du RSA adressés par les travailleurs sociaux référents de la Métropole.

Enfin, au-delà du soutien qu'elle apporte à ces structures, la Direction Insertion et Emploi de la Métropole agit directement, en mobilisant le numérique au service de l'emploi et de l'activité économique. Elle a ainsi lancé sa **plateforme numérique**, ou « **extranet insertion et emploi** », en novembre 2016, dans le cadre du Programme Métropolitain d'Insertion pour l'emploi 2016-2020. Cet espace collaboratif a été pensé pour faire connaître les actions et outils mis en œuvre par la Métropole et ses partenaires. La Direction travaille également sur la mise en place d'une **formation au numérique, pour des publics en insertion** (sur des métiers du numérique en tension).

☛ **Enjeu** : Même si ce vaste champ de l'éducation, de la formation et de l'accompagnement à l'usage des outils numériques apparaît en plein développement sur le territoire de la Métropole, il se heurte à **deux écueils majeurs** soulignés par la plupart des acteurs de terrain :

- d'une part **les besoins considérables** auxquels les structures qui accueillent les publics sont confrontées, en particulier sur les quartiers concernés par la Politique de la ville ;
- et d'autre part **l'insuffisante formation des personnels** qui tentent de répondre à ces besoins.

Sur le premier point, les conséquences de la dématérialisation des services publics ont été fréquemment soulignées dans le cadre de ce benchmark, comme une source d'aggravation de la fracture numérique : la nécessité « *d'apprendre le langage du numérique* » s'ajoute en effet désormais à la complexité de la langue administrative, pour rendre encore plus difficile l'accès aux droits des publics les plus vulnérables. En la matière, nombre de professionnels de l'action sociale ou de l'insertion estiment même qu'ils ne peuvent pas « *accompagner* » les personnes en difficulté vers l'autonomie, mais seulement « *faire à leur place* ». Par ailleurs, les acteurs de terrain (y compris les bailleurs de logements sociaux) soulignent que si les habitants des quartiers populaires sont dans l'ensemble bien équipés en téléphones mobiles et utilisent beaucoup les réseaux sociaux, ils sont largement démunis — y compris les jeunes — en ce qui concerne l'usage d'Internet pour les démarches administratives et pour la recherche d'emploi. Nombre de personnes, dans les milieux populaires, ont en effet sauté l'étape du courriel et ne disposent pas d'adresse Internet, ce qui les handicape dans leurs démarches. Et si les jeunes générations maîtrisent certains usages ludiques des réseaux sociaux, beaucoup de travail reste à faire en matière **d'éducation aux médias**, d'enjeux liés à la vie privée, de risques de cyberharcèlement et de droit à l'image, d'usages citoyens et professionnels des outils numériques. De même, **le soutien aux parents**, qui se trouvent largement dépassés par les pratiques de leurs enfants en matière d'usages numériques, constitue un domaine immense encore peu investi par les travailleurs sociaux et autres intervenants culturels.

On rejoint ici le second problème auquel se heurtent les équipements qui se lancent dans l'accompagnement au numérique : **le manque de personnel formé ou de moyens pour rémunérer ce personnel dans les structures**. Plusieurs des acteurs interviewés ont souligné ce point comme un frein majeur à leur action, voire indiqué qu'ils devaient renoncer à leurs projets en matière de médiation numérique, faute de financements ou suite à la suppression des emplois aidés. D'une manière générale, de plus en plus de structures (comme les CCAS, les Centres sociaux, les petites associations, le PIMMS, les régies de quartier...) sont confrontées à la

demande d'usagers qui ont besoin d'être aidés dans leurs démarches numériques, alors que leurs salariés ne sont pas formés pour cela. Les sentiments de « *bricolage* », « *d'improvisation* » ou de fragilité des actions conduites dominent, dans ce domaine qui constitue sans aucun doute la première brique à poser pour avancer sur la voie d'une ville intelligente inclusive. L'action de la Métropole est donc particulièrement attendue, tant en matière de **soutien financier** que de **formation, mise en réseau des professionnels, échange de bonnes pratiques et capitalisation des expériences acquises** par les acteurs de ces quartiers.

3. Des thématiques en émergence

Nous voudrions mettre en évidence dans cette troisième partie des thématiques en émergence, sur les quartiers concernés par la Politique de la ville dans la Métropole lyonnaise. La très courte période consacrée à ce repérage local n'a pas permis de « faire le tour » de l'existant, mais autorise néanmoins à distinguer quatre domaines dans lesquels des actions innovantes apparaissent, et sont sans doute appelées à se développer, autour de l'usage du numérique par ou avec les habitants de ces quartiers.

3.1. Mobilité

Le premier domaine concerne l'aide à la **mobilité des personnes**, dans ces quartiers où la faible mobilité physique (pour des raisons financières ou psychiques) constitue un véritable handicap à la mobilité sociale.

Dans le 8^{ème} arrondissement de Lyon, on peut évoquer en la matière le **dispositif Mobiseniors** (transport accompagné pour les personnes âgées dans le but de rompre l'isolement et leur permettre de retrouver une vie sociale). Il est animé par la Régie de quartier Eurêqua, qui est également porteuse d'une entreprise d'insertion et d'un chantier d'insertion, gère un jardin partagé et a accompagné la naissance de l'Accorderie du 8^{ème} (association qui propose en direct ou via son site internet, des échanges de services entre habitants, sur la base de leur savoir-faire et sans contrepartie financière). Si l'on se trouve là plutôt dans le registre de l'innovation sociale que technologique (et dans ce cas pour des raisons bien compréhensibles de difficultés cognitives de la part de nombre de personnes âgées), il nous semble néanmoins que l'on est bien dans le domaine de la « ville intelligente », d'autant que l'on peut penser que de telles initiatives risquent fort de se voir « augmentées » prochainement par le recours à des outils numériques

À une autre échelle, le déploiement de la **Plateforme mobilité emploi insertion**, animée par Uni-Est, structure porteuse du PLI'e (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) de l'Est lyonnais, poursuit des objectifs similaires de « désenclavement » des habitants de ces quartiers. Il s'agit d'un espace d'information, de développement de projets et de conseil en mobilité proposant des « bilans de compétences mobilité » et des « ateliers mobilité » sur le territoire de

l'agglomération lyonnaise. Cofinancée par la Métropole de Lyon, l'État et le Fonds Social Européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et inclusion », elle intervient auprès des particuliers et des professionnels de l'emploi, de l'insertion ou de la mobilité, lorsque l'offre de transport en commun classique n'est pas suffisante, pour toute démarche de recherche d'emploi, de formation ou d'insertion. Objectif : faire de la mobilité un tremplin vers l'emploi et non un frein. Un des dispositifs utilisés par cette plateforme est un **jeu vidéo d'apprentissage de la mobilité : « En route »**. Il a été créé dans le cadre du projet « Ville lisible », piloté par l'Institut pour la Ville en Mouvement (IVM), la Métropole de Lyon et l'association Uni-Est, en partenariat avec la Fondation PSA Peugeot Citroën. Unique en France, il vise à lever les freins à la mobilité des publics en insertion : manque d'autonomie, peurs, analphabétisme, problèmes d'orientation, difficultés de compréhension d'une carte ou d'un plan de ville...

Nous avons signalé plus haut (thématique #7) l'un des opérateurs de deux dispositifs de cette plateforme : **L'entreprise école**, qui agit depuis longtemps sur ces questions de transport, pour les habitants du secteur de **Saint-Fons**, où elle est basée.

Mais il faut noter que dans ce domaine de l'aide à la mobilité des personnes, les besoins, dans les quartiers en Politique de la ville de la Métropole, sont **bien plus considérables** que ce à quoi les actions en cours répondent. Il s'agit sans aucun doute d'un secteur appelé à se développer grâce à l'usage des technologies numériques, à l'instar de ce qui se passe à l'échelle nationale (avec l'émergence de start-ups spécialisées dans la desserte souple et peu chère des quartiers de banlieue et des populations à faible pouvoir économique : exemples de la plateforme Wimoov, citée plus haut, ou de l'application Heetch, « *transport social des jeunes* » qui vise notamment la mobilité nocturne et connaît des problèmes avec la justice française pour concurrence illégale des entreprises de taxi).

3.2. Arts numériques

Second champ en émergence, nettement mieux représenté que le précédent : celui des **arts numériques** pris dans leur sens large, autrement dit l'ensemble des activités numériques qui se situent au croisement de l'art, des sciences et des techniques. Les quartiers dont on parle sont riches en initiatives de ce genre, qui reposent sur ou visent à stimuler la créativité des adultes et des jeunes. On peut notamment classer dans cette catégorie les « ateliers bidouilles » qui fleurissent dans nombre d'équipements socio-culturels (dans le domaine musical, dans celui de l'image, de la création ou du maniement de robots, des jeux vidéo et de la réalité virtuelle, ou encore dans diverses activités liées à la culture du « making », du « do it yourself » ou du « hacking »).

Parmi les structures les plus fortement impliquées dans ce domaine, et visant les publics des quartiers populaires, figure en particulier le **CCO (Centre culturel œcuménique)**, implanté à Villeurbanne (cité plus haut dans ce document, thématique #8). Toujours à **Villeurbanne**, l'**AADN**, tiers lieux dédié aux arts et cultures numériques, intervient également dans les quartiers en Politique de la ville. Il a notamment mené en 2015 dans le quartier Bel Air Les Brosses le **projet d'art numérique participatif Avatar's riot**, avec une équipe pluridisciplinaire composée d'un artiste, un scénographe, un compositeur et une anthropologue. (voir plus haut, thématique #8) L'AADN mène d'autres actions dans les quartiers de

Villeurbanne, comme par exemple en 2017 celle conçue par **Les Dronards**, collectif d'artistes accueilli en résidence participative sur le territoire, qui travaille sur l'image en mouvement et la création vidéo dans l'espace public. À partir d'engins télécommandés de type « rover » (roulant) et drone (aérien) permettant au pilote un déport de ses perceptions et de ses moyens de communication via différents organes embarqués sur les robots et sur lui-même, le collectif agit dans l'espace en réalisant des performances à la rencontre d'un public le plus souvent inconscient de ce qui se joue. Les Dronards sont intervenus sur **les quartiers des Brosses et de Grandclément** à l'issue du Hackaton organisé en juillet 2016 par le Labo des Usages de l'AADN sur la thématique des Urbanités Numériques. Les artistes ont collecté de la matière sonore et visuelle et animé des ateliers-expériences à destination des publics de la **Maison de Quartier** des Brosses. La démarche était portée dans le cadre du programme *Espèces d'Espaces Publics*, qui visait à produire en 2017 plusieurs projets de recherche-action pour détourner et éprouver des usages technologiques prospectifs.

Dans le même registre, le **Pôle multimédia du Centre social de la Carnière, à Saint-Priest**, organisait en 2017 dans le cadre de ses « Découvertes numériques » un événement centré sur les robots et les drones, au travers d'une semaine d'ateliers découverte, d'expérimentations et de discussions/réflexions ; avec notamment un atelier nanodrones mobilisant des passionnés du Model Club Jonage, la présentation d'une borne d'écoute musicale, et d'un atelier « Jouons avec un drôle de robot (le mirobot). » La **Maison Pour Tous des Rancy (Lyon 3^{ème})** investit également ce domaine avec son événement « **Les expériences numériques** », et ses actions en direction des ados : Le zoo des robots, Numeri'Kids, des stages de création de jeux vidéo, de vidéo-mapping, retro-gaming, films d'animation, etc. (voir plus haut dans le rapport, thématique #8).

À **Givors, La Mostra**, lieu d'exposition et de création ouvert à la diversité des arts visuels inauguré en novembre 2009, a entre autres accueilli entre 2011 et 2013 l'artiste Bruno Rosier, qui a réalisé **l'horloge publique et numérique**, une œuvre artistique collective composée de programmes vidéo réalisés par la population de la ville, affichant l'heure 24h/24 sur plusieurs écrans visibles par tous. 1500 personnes environ et 33 structures (scolaires, sociales, sportives...) ont participé à l'élaboration des 24 heures de programmes, qui tenait compte du contexte général de la ville : une banlieue entre Lyon et Saint-Etienne, au passé industriel maintenant lointain, prise dans les difficultés socio-économiques que l'on connaît. En 2018, La Mostra présentera une exposition de Guillaume Delorme, dessinateur, plasticien et *performer* dont le travail interroge notre rapport à l'altérité, la mixité des arts, des supports et des techniques, des âges et des origines. Accueilli en résidence dans le cadre de la Convention Ville/État pour le développement aux arts et à la culture à tous les âges de la vie, cet artiste fait dialoguer arts et outils numériques multimédia, ce qui lui permet, à travers l'exploitation de la lumière, de créer des performances appelées "livePIXtures", où l'interaction avec le public recrée la tension et l'attention qui existent, différemment, dans la pratique du Modèle vivant.

À **Lyon 1^{er}**, dans le quartier des **Pentes de la Croix-Rousse** (désormais classé en « veille active » de la Politique de la Ville), **l'association d'éducation populaire Lalouma**, propose « *un espace culturel audiovisuel et multimédia qui accueille en priorité les enfants, les jeunes et les mères des familles populaires du quartier* ». Lalouma a notamment organisé en 2016, en réponse à l'appel à projets 2015 du Ministère de la Culture "L'action culturelle au service de la maîtrise du français", le **Cinéblog des pentes**, une action utilisant le cinéma comme « *support starter pour dire, lire, écrire* ». Objectif : faire découvrir à un nouveau public de parents d'élèves illettrés, analphabètes, ou désireux de se perfectionner dans la maîtrise de la langue française et le multimédia, deux films d'auteur projetés au Cinéma-Opéra, partenaire de proximité engagé

dans le dispositif « École et cinéma ». Les participants ont réalisé un blog autour de leurs critiques de ces films, considérés comme des chefs d'œuvre de l'histoire du cinéma.

La **Biennale « Rendez-vous Bron Numériques »** (RvBN), qui est organisée par les services de la Ville de Bron, est un autre exemple de la dynamique qui se déploie sur ces territoires en faveur de la création numérique. L'édition 2017 de ce festival, qui valorise les arts numériques, a eu lieu pendant une semaine en avril et comprenait une quinzaine d'événements entre arts, science et technologie : conférences, expositions, spectacles, fabrication, expérimentations, etc.

L'@telier de Feyzin mène également des actions relevant de ce domaine : il a ainsi accueilli en 2016 l'artiste intervenante à l'AADN Mathilde Penet, qui animait un **Atelier de Livre augmenté**. Dans la même commune, **L'épicerie moderne** a organisé en 2015 un parcours culturel avec une classe de 1^{ère} SEN du LEP Pablo Picasso de Givors. Les classes ont d'abord fait une visite de l'épicerie (projet, métiers autour du son et de la lumière), puis ont suivi des **ateliers de MAO** (Musique assistée par ordinateur) qui leur ont permis de créer des jingles appelés à agrémenter la web radio du lycée (dans le cadre du projet Eurêka, financé par la Région Rhône-Alpes).

3.3. Logement social

Troisième champ en émergence : celui qui concerne le **logement social**. Nous avons déjà signalé plus haut dans ce rapport (thématique #6) des expérimentations originales, conduites par les deux bailleurs que nous avons interrogés : **Alliade Habitat** et **Lyon Métropole Habitat**. On peut ajouter que ces acteurs développent divers outils plus classiques, destinés à « *fluidifier l'interface avec leurs clients* », autrement dit à permettre que ceux-ci puissent plus facilement solliciter le bailleur (par sms ou via le site internet de l'entreprise). LMH prévoit ainsi d'installer des **équipements connectés dans les logements** (chauffage, VMC...), de telle sorte que les dysfonctionnements remontent aux techniciens sans attendre la plainte du locataire (test prévu prochainement sur des résidences pour personnes âgées.). LMH développe aussi depuis quelques années le **compte locataire**. Mis en place à la demande des clients, systématisé depuis peu à chaque entrée d'un locataire dans le parc (sans distinction entre les territoires en Politique de la ville et les autres), ce compte fonctionne comme « *cordon ombilical* » entre le bailleur et ses clients, qui reçoivent de l'information régulièrement via leur smartphone ou un ordinateur : nouvelles concernant leur résidence, brèves sur ce que fait LMH par ailleurs, via le compte Twitter du bailleur... Le locataire peut également aller chercher sur son compte ses quittances de loyer ou faire part de réclamations. Le support est encore à améliorer : il devrait à l'avenir pouvoir accueillir des blogs dédiés à des opérations de réhabilitation, ou répondre à un « *usage de crise* » (par exemple en cas de panne de chauffage sur une résidence). Autre outil numérique utilisé par LMH : une **application mobile sur l'évaluation de la propreté des parties communes**. La propreté et le dépannage étant les services sur lesquels l'entreprise est la plus attendue par ses locataires, un outil sur smartphone a été développé à l'intention des collaborateurs, pour évaluer la qualité des parties communes du point de vue des locataires (40 questions auxquelles les responsables d'équipe répondent lors de tournées régulières dans les allées). Les problèmes repérés sont ensuite instruits en direct, suite à l'analyse de cette évaluation, qui sert de trame pour l'amélioration de la qualité de service. Enfin, LMH, qui est très sollicité par diverses start-up du numérique (comme **CityLity**, **Mon p'tit voisinage**...), travaille avec le monde de l'économie sociale et solidaire, qui utilise de plus en plus les **plateformes**

numériques pour conforter les initiatives solidaires : réseaux d'achat d'épicerie comme VRAC, conciergeries, SEL, Maison Pour Agir ouverte par l'association **Anciela à Vaulx-en-Velin** (ateliers et formations, aide au montage de jardins partagés, composteurs, échanges de services entre voisins, ateliers d'autoréparation)...

Alliade Habitat, premier opérateur logement en région Auvergne-Rhône-Alpes — dont on a signalé plus haut l'expérimentation « Ré-habiter autrement demain » sur une opération de renouvellement urbain à **Vaulx-en-Velin** —, teste également en 2017 une « **appli gardiens pour smartphones** », qui vise à permettre à ces professionnels de suivre plus étroitement les résidences sur lesquels ils interviennent. Grâce à cet outil très simple d'usage, les gardiens reçoivent régulièrement sur leur téléphone des informations sur le patrimoine, le quartier..., le planning des interventions des prestataires et des entreprises chargés de l'entretien ou des dépannages, la liste des sollicitations des locataires, le suivi des incidents, etc. L'application leur permet aussi de signaler eux-mêmes des dysfonctionnements, de fournir des réponses plus rapides, de participer à une meilleure réactivité de l'entreprise face aux demandes des locataires. À terme, l'outil devrait être à la disposition d'autres collaborateurs d'Alliade, ainsi que des clients, l'objectif étant de « *permettre à tous les acteurs de la relation clients de participer à la bonne marche des résidences* ».

Ce ne sont là que quelques exemples des innovations en cours du côté des bailleurs de logements sociaux, acteurs majeurs, comme l'on sait, de la vie sociale et du développement des quartiers en Politique de la ville.

3.4. Citoyenneté

Enfin, des actions plus rares sont en cours dans le domaine dit des Civic Techs (ou Civitechs), autrement dit des utilisations du numérique destinées à accompagner les nouvelles formes d'engagement et de participation politique à l'heure d'Internet. Elles émanent parfois des municipalités, comme à **Givors**, qui mène une politique volontariste en la matière (avec une **webtélé** particulièrement dynamique, signalée plus haut dans ce rapport, thématique #2) ; ou à **Oullins**, ville qui se distingue également par la création et l'utilisation d'outils numériques dans sa relation avec les usagers et son fonctionnement interservices (voir plus haut thématique #2).

Ailleurs, ce sont des structures socio-culturelles qui s'engagent sur cette voie : le **Centre culturel œcuménique de Villeurbanne** est par exemple l'opérateur du site web du quartier Buers Croix-Luizet et anime la [web TV participative](#) de ce quartier (voir plus haut). Et parfois, ce sont des associations d'habitants qui se lancent dans la mise au point **d'outils interactifs de connaissance/partage du patrimoine urbain**, comme par exemple sur le site du **Carré de Soie à Vaulx-en-Velin et Villeurbanne**, où l'association **Vive la Tase !** propose une « *Visite virtuelle interactive de l'Ensemble industriel remarquable Cusset-Tase* » (voir plus haut, thématique #8). Des **conseils citoyens** se dotent également de leur propre blog ou d'une page Facebook, certains se formant même à l'usage d'outils numériques « pointus » leur permettant de contribuer plus efficacement aux projets développés dans le cadre de la Politique de la ville sur le territoire qui les concerne. C'est par exemple le cas du **Conseil citoyen de Saint-Fons**, cité plus haut (thématique #2) pour son recours aux formations proposées par **Altercarto**.

♥ **Enjeu** : Dans ces domaines en émergence, on peut dire que les dynamiques en cours dépendent de deux facteurs clefs : **la volonté politique** de telle ou telle municipalité de

s'engager activement sur ces thématiques (et donc de soutenir les structures qui portent les actions considérées) ; et/ou **la créativité de certains professionnels ou militants**, qui se lancent par passion dans l'action. Lorsque les deux se conjuguent, le rayonnement peut s'avérer notable, une bonne partie du public des quartiers populaires étant ouvert, et même friand, des nouveaux services ainsi proposés. Mais à l'inverse, les choses peuvent basculer rapidement lors d'un changement politique, du fait de la faible institutionnalisation de ces actions naissantes. L'enjeu pour la Métropole, dans une perspective de construction durable d'une « ville intelligente » incluant ces territoires et s'enrichissant de leur jeunesse et de leur diversité, serait donc de **contribuer à « institutionnaliser » ces expériences**, en leur donnant les moyens de se développer, de se faire connaître et de s'organiser en réseaux et en partenariats publics/privés dépassant les frontières communales.

WWW.

RETROUVEZ
TOUTES LES ÉTUDES SUR

MILLENAIRE3.

COM

MÉTROPOLE DE LYON
20, RUE DU LAC
CS 33569
69505 LYON CEDEX 03