





## EN SYNTHÈSE

Cette étude de cas s'intéresse à la relation entre numérique et liens sociaux à partir de l'angle des sociabilités et des solidarités locales, en adoptant un angle large. Elle décrit :

- 1) Ce que les plateformes et réseaux numériques peuvent changer à la définition des sociabilités de proximité et à la manière qu'ont les différents acteurs de les aborder ;
- 2) Ce que l'arrivée de ces nouveaux entrants transforme dans les relations entre acteurs au niveau local (*en quoi cela pourrait poser problème aux acteurs plus traditionnels de la cohésion sociale à l'échelle locale ?*) et les raisons pour lesquelles cette situation appelle une action de la collectivité sur ce sujet ;
- 3) Des leviers d'actions pour les collectivités locales et des compétences à développer chez elles ou d'autres acteurs.

## Messages clés

- Les dernières années ont vu l'émergence de plateformes numériques qui se positionnent sur le lien social au sens large, c'est à dire qui se considèrent comme contribuant aux sociabilités de proximité et au renforcement de la convivialité, mais également au développement de formes de solidarité et d'entraide, combinant ainsi approche sociale et utilitaire. Ces plateformes s'appuient sur la mobilisation d'une "communauté", définie soit de manière généraliste par un ancrage territorial identifié (ex. Peuplade, Smiile, Marésidence.fr), soit en partant d'une proximité affinitaire pour regrouper à l'échelle de la ville ou du bassin de vie (ex. On Va Sortir). Cette définition du le lien social est différente de celle des acteurs plus classiques de l'aide et du lien social, qui développent une approche et des actions associées à une valeur de solidarité, et s'adressant le plus souvent à des publics en difficulté.
- Ces deux mondes échangent peu et ont des rapports avec les pouvoirs publics très différents (proches pour les "historiques", plus légers pour les nouveaux entrants, qui restent éloignés des acteurs publics et ne se perçoivent pas pour la plupart comme proposant un « service public »). Cependant, une concurrence peut émerger, à la fois par la production d'un nouveau discours sur l'inclusion sociale, et à un niveau matériel, en particulier sur des modalités de type appels à projets, qui représentent aujourd'hui la forme principale de financement et de soutien des collectivités aux actions locales.
- Les plateformes "sociales" comme les réseaux sociaux de voisinage proposent souvent avant tout un service aux citoyens, utilisateurs de la plateforme (*ex : réseau d'échange local de biens ou de services, informations sur le quartier et la vie locale, messagerie partagée...*). Ces nouveaux entrants ont cependant progressivement choisi de proposer des offres spécifiques aux collectivités (*canaux de communication avec les citoyens ou d'alerte, gestion de remontées citoyennes, analyse de l'activité du*



*territoire...), pour des raisons économiques mais également pour mobiliser les communautés de citoyens déjà en interaction avec la collectivité.*

- Des collaborations nouvelles entre nouveaux entrants et acteurs urbains de l'aménagement et de la gestion immobilière, à la fois en amont de la conception des projets et en aval sur une dimension d'animation, donnent naissance à de nouvelles offres de services territorialisées, à des micro-échelles (bâtiment, quartier) auxquelles les collectivités locales ne prennent pas part. Si elles présentent une opportunité pour des offres de qualité de vie "clé en main", ces nouvelles offres comportent le risque de renforcer le développement de territoires à plusieurs vitesses, et d'affaiblir par une nouvelle intermédiation le lien entre collectivités et citoyens.
- L'émergence de nouveaux acteurs numériques des sociabilités locales ne paraît pas au premier abord constituer un enjeu de gouvernance au niveau local... mais les collectivités locales ont plusieurs raisons de collaborer avec les plateformes "sociales", notamment des opportunités d'encourager les sociabilités à l'échelle du quartier ou du territoire, ou les engagements civiques des citoyens ; et la volonté d'assurer que ces plateformes s'orientent vers une contribution positive et durable aux sociabilités et aux solidarités urbaines, en complémentarité avec les actions et les services existants.
- Les collectivités locales peuvent endosser plusieurs rôles, en assurant une information partagée entre les différents acteurs du territoire afin d'identifier les complémentarités et les collaborations possibles, en fournissant des cadres de collaborations innovants et itératifs (par exemple en allant au-delà de l'expérimentation de court terme, en se donnant les moyens d'en tirer des enseignements pour faire évoluer le service) en soutenant l'ouverture et la transparence du développement des plateformes locales, ou encore en déployant une stratégie proactive de mise en réseau et d'équilibre entre les différents lieux de sociabilité afin de mailler leur territoire.



## INTRODUCTION. NUMÉRIQUE ET LIENS SOCIAUX : UNE RELATION PROBLÉMATIQUE

L'impact du numérique sur les liens sociaux a été largement discuté, mais il reste encore difficile de l'évaluer. D'un côté, le renforcement des liens sociaux et l'ouverture des relations sont des grandes promesses du numérique. Celui-ci aurait le potentiel d'abaisser les frontières géographiques et symboliques entre individus et groupes sociaux, et offrirait de nouvelles modalités de mise en relation synchrone ou asynchrone. Ainsi, les outils numériques permettraient « *potentiellement de s'affranchir des structures au sein desquelles se forment traditionnellement les réseaux de sociabilité individuelle (famille, école, travail, quartier)* » (Enquête Capacity, 2017), ou du moins de compléter et d'enrichir les formes de sociabilité traditionnelles, fondées sur la proximité et l'appartenance à des structures de socialisation communes.

Cependant, ce même numérique s'est distingué par sa capacité à reproduire ou à renforcer les fragmentations et exclusions sociales. La dénonciation de l'enfermement des individus de profils similaires dans des cercles affinitaires (le phénomène de « filter bubble »), ou des nouvelles formes d'exclusion créées par les inégalités d'accès et d'usage des outils numériques ont remis en question l'idéal d'un numérique inclusif, voire émancipateur. Si les réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter concentraient l'essentiel des critiques sur ces questions, d'autres nouveaux entrants du numérique ont également créé de la déception.

En ce qui concerne la cohésion sociale, les plateformes dites de l'« économie collaborative » (voire de la « consommation collaborative », du BonCoin à Airbnb en passant par Blablacar, Couchsurfing ou AdopteunObjet), en particulier, ont souvent été présentées par leurs promoteurs comme permettant de renforcer le lien social et la solidarité, ou d'encourager des comportements plus durables et vertueux. Si elles ont pu faciliter les échanges marchands ou non marchands, de biens ou de services, entre particuliers, leur impact sur la cohésion sociale ou sur un développement durable est beaucoup moins évident.

La contribution au lien social des nouveaux réseaux sociaux et des plateformes d'échange ou de vente entre particuliers – qui permettent les uns comme les autres des interactions sociales – est souvent interrogée. Constituent-ils des moyens de créer des liens, ou de les renforcer ? Et de quelle façon ? Tout d'abord, la relation entre solidarité et utilitarisme a pu être questionnée. Ainsi, la complexité des motivations des individus s'engageant dans une interaction a pu être soulignée dans le cas de la consommation collaborative : les utilisateurs y ont recours à la fois pour des raisons pratiques ou économiques, et pour « retrouver du sens »<sup>1</sup>.

Par ailleurs, la difficulté à évaluer la « qualité » ou la « force » des liens tissés à travers ces nouveaux réseaux et plateformes a bien été soulignée. Raisonner en termes de liens « forts » ou « faibles », par exemple, paraît insuffisant pour comprendre des pratiques intermittentes ou ponctuelles de sociabilité développées via ces plateformes, qu'Anne Sylvie Pharabod propose de qualifier plutôt d'« expériences relationnelles ».

Plus largement, ces réseaux et plateformes supposent de réfléchir à la notion de « communauté ». Existe-t-il vraiment des communautés numériques, et comment se constituent-elles<sup>2</sup> ? Comment les frontières de ces groupes sont-elles définies ? Sur quelles logiques (affinitaires, utilitaires...) ces

<sup>1</sup> Sharevolution – Enquête « Je partage, et vous ? », 2015, <https://fr.slideshare.net/slidesharefing/je-partage-et-vous>

<sup>2</sup> L'étude de Chronos « Les communautés dans la fabrique des services collaboratifs » montrait une grande diversité dans les « communautés » de ces plateformes, parfois avec des liens très ténus – [https://issuu.com/chronos\\_issuu/docs/les\\_communaut\\_s\\_dans\\_la\\_fabrique\\_d](https://issuu.com/chronos_issuu/docs/les_communaut_s_dans_la_fabrique_d)



communautés reposent-elles ? Peuvent-elles réellement n'être « que » numériques ?

Dans le cadre du projet AudaCities, nous avons choisi de nous intéresser à comment ces nouveaux acteurs peuvent bousculer les acteurs et politiques existants à l'échelle de la ville, et contribuer à modifier la manière dont la question des liens sociaux est abordée et donne lieu, en particulier, à des interventions publiques.

## PARTIE 1. PLATEFORMES ET RÉSEAUX SOCIAUX DE PROXIMITÉ : QUELLE DISRUPTION ?

### a) L'émergence d'acteurs locaux

Dans le cadre du projet AudaCities, nous avons choisi de nous intéresser à la question de la relation entre numérique et liens sociaux à partir de l'angle des sociabilités et des solidarités locales. Cet angle relativement large suppose que nous ne définissons pas *a priori* ce qui relève des liens sociaux, mais que nous prenions en compte les actions qui ont pour objectif de créer ou multiplier les relations entre individus et entre groupes, ainsi que celles qui s'intéressent à l'entraide et à l'échange. Il s'agit ici de s'intéresser à ce que Serge Paugam identifie comme le lien de "participation élective", se référant à la "*socialisation extra-familiale au cours de laquelle l'individu entre en contact avec d'autres individus qu'il apprend à connaître dans le cadre de groupes divers et d'institutions. Les lieux de cette socialisation sont nombreux : le voisinage, les bandes, les groupes d'amis, les communautés locales, les institutions religieuses, sportives, culturelles, etc*"<sup>3</sup>.

En effet, l'échelle locale nous paraît intéressante pour explorer les transformations de la définition de ces « liens sociaux » et des actions qui peuvent être entreprises pour les soutenir, et ce pour trois raisons :

- Tout d'abord, les pratiques numériques individuelles et collectives, en pleine expansion, ont une forte dimension territoriale<sup>4</sup>. En effet, les conversations sur les blogs comme les réseaux sociaux de type Twitter, Facebook ou Myspace se réfèrent souvent au territoire des utilisateurs, à leur lieu de vie, à ses commodités et à ses ressources<sup>5</sup>. De plus, on observe un usage croissant du numérique dans l'organisation des pratiques de sociabilité et de solidarité. De nombreuses pratiques locales, plus ou moins formelles (pratiques de débrouille, d'échange de biens ou de services, ou événements comme les fêtes des voisins, par exemple) s'organisent aujourd'hui sur des réseaux sociaux comme Facebook ou par des outils de conversation de groupe comme WhatsApp.

---

<sup>3</sup> Serge Paugam distingue quatre types de liens sociaux, qui définissent à la fois l'intégration des individus et des groupes sociaux, et la constitution d'identités sociales: le lien de citoyenneté (lié à la participation politique), le lien de solidarité organique (lié à l'inclusion dans un groupe professionnel), le lien de filiation (se rapportant aux origines familiales) et le lien de participation élective (cf. <http://ses.ens-lyon.fr/articles/le-lien-social-entretien-avec-serge-paugam-158136>). Lorsque nous parlons ici de sociabilités de proximité, nous faisons plus particulièrement référence au lien de participation élective, qui regroupe "

<sup>4</sup> Voir le Programme Villes 2.0 - "[La Ville 2.0. ville complexe et familière](#)"

<sup>5</sup> Voir à ce sujet le travail « *Co-construire la rive droite numérique* » projet mené par la Fing et dont la première étape du projet s'intéresse aux dynamiques numériques urbaines des habitants pour en cartographier la richesse : « *Détecter et représenter les expressions numériques locales, synthèse des études* » Fabien Eychenne, 2011 <http://rivedroitenumerique.org/Detecter-et-representer-les>



- Ensuite, un certain nombre d'acteurs du numérique déploient leur activité spécifiquement à l'échelle locale. Ainsi, on observe depuis une dizaine d'années une multiplication des outils et dispositifs numériques qui se donnent pour objectif de faciliter la mise en relation entre individus et entre communautés. Aux côtés des réseaux sociaux globaux, des réseaux sociaux locaux, voire micro-locaux, plus ou moins verticaux, ont émergé à l'échelle de l'immeuble, du quartier ou de la ville. En particulier, de nouvelles « plateformes » se positionnent spécifiquement sur la question des liens sociaux, proposant de (re)construire et d'outiller des communautés géographiques, à l'image des réseaux sociaux de voisinage (Peuplade dès 2003, Smiile, MaRésidence.fr, VoisinsVigilants... ou à l'étranger [NextDoor...](#)), ou des communautés d'intérêts (par exemple Cojob, Welp, SuperMarmite, ou OnVaSortir).
- Enfin, ces nouvelles pratiques et ces nouveaux réseaux numériques échappent bien souvent aux pouvoirs publics, ainsi qu'aux acteurs urbains existants. Cependant, un certain nombre des nouveaux acteurs se positionnent comme des acteurs du lien social, entendant jouer un rôle pour recréer des relations de proximité ou d'affinité, favoriser les rencontres dans l'espace public ou privé, voire encourager les solidarités à différentes échelles. Ceci pourrait poser problème alors que les sociabilités et les solidarités de proximité sont au cœur du métier d'un grand nombre d'acteurs urbains, publics et privés, qui existaient bien avant le développement d'outils numériques : centres sociaux (se définissant comme « des lieux de proximité à vocation globale » ou « lieux d'animation de la vie locale »), Maisons de la Jeunesse et de la Culture, acteurs de l'éducation populaire, associations de quartier, équipes de développement local...

En partant de cette situation de tension potentielle, nous avons donc choisi d'observer ce que ces nouveaux réseaux de sociabilité et de solidarité à l'échelle locale changent dans la définition des liens sociaux de proximité et à la manière qu'ont les différents acteurs de les aborder. **Trois grandes questions guident notre analyse** : en quoi l'irruption de nouveaux acteurs mobilisant le numérique pose problème aux acteurs plus traditionnels de la cohésion sociale à l'échelle locale ? En quoi ces nouveaux acteurs et leurs outils constituent-ils une manière d'innover en matière de liens sociaux et de proximité ? Comment la distribution des rôles et des responsabilités entre acteurs urbains est-elle modifiée, si elle l'est ?

## b) Sociabilités et solidarités de proximité : un domaine traditionnel de l'action publique... et privée.

La solidarité est définie depuis longtemps comme une mission de service public, et fait partie des compétences des collectivités locales en particulier pour les actions ayant une dimension de proximité (CCAS, actions de lutte contre la précarité et l'exclusion, actions en faveur de publics spécifiques comme les personnes âgées par exemple). Au contraire, les sociabilités apparaissent moins directement comme un objet de politique publique. Pourtant, un grand nombre d'interventions publiques, en particulier à l'échelle locale, se donnent pour objectif de favoriser, créer ou recréer du lien social (ou des liens sociaux). Ceci s'explique d'abord par la prise d'importance de la rhétorique de « crise du lien social » dans les dernières décennies, chaque intervention publique devant donc être évaluée selon sa contribution à cet objectif. Par ailleurs, encourager les sociabilités locales est souvent perçu comme un moyen de renforcer les solidarités locales et d'améliorer la qualité de vie<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Remarquons que l'action d'animation du territoire est souvent justifiée par la perception (et pas forcément la réalité) d'une carence en liens sociaux liée spécifiquement à certains territoires,



Ainsi, de nombreux acteurs développent une action combinant des objectifs de solidarité et de sociabilité à l'échelle locale. On pense ici à l'action sociale des organismes publics, mais également à des initiatives parapubliques ou privées, en particulier d'associations locales : centres sociaux et socio-culturels, maisons des jeunes et de la culture, entreprises de l'économie sociale et solidaire, associations d'entraide ou d'éducation populaire... Ces acteurs ciblent particulièrement des publics « précaires » ou « fragiles » (pauvres, seniors, primo-arrivants, habitants de quartiers prioritaires...), qu'ils accompagnent concrètement dans leur inclusion sociale, professionnelle, et citoyenne. Les activités développées (accompagnement aux démarches administratives ou à l'emploi, ateliers sociolinguistiques, soutien scolaire, cours de sport et sorties culturelles, par exemple) sont à la fois pensées pour leurs apports utilitaires à une échelle individuelle (accès à l'emploi par exemple), et pour leur contribution au lien social à l'échelle d'un micro-quartier ou d'un quartier.

D'autres actions locales, moins formalisées et répondant moins directement à un objectif de solidarité, méritent d'être soulignées pour notre analyse. Il s'agit des initiatives d'échanges, peu voire non marchands, entre particuliers, qui ont souvent des enjeux de proximité forts et existent depuis des années sous forme non numérique. On peut penser par exemple aux SEL (systèmes d'échange locaux) ou aux monnaies locales, qui combinent une dimension utilitaire (ou économique) pour certains utilisateurs et un objectif de favoriser le lien social à l'échelle d'un territoire.

Les acteurs de terrain impliqués dans des actions qui comprennent une dimension de solidarité de proximité travaillent souvent aux côtés ou avec les acteurs publics, qui sont également historiquement leurs principaux soutiens financiers et symboliques. Cependant, cette relation particulière semble aujourd'hui mise à mal avec la réduction des ressources financières des collectivités, la dématérialisation des services y compris dans les secteurs sociaux, ou l'arrivée de nouveaux acteurs : l'action sociale de proximité est dans un moment de crise, ou du moins d'évolution de ses missions et de ses modes d'action.

### c) Nouveaux acteurs du numérique : des acteurs des liens sociaux et des solidarités ?

Comme nous l'avons souligné plus haut, de nombreux nouveaux acteurs mobilisant le numérique se positionnent comme contribuant aux sociabilités de proximité. L'une des plus anciennes plateformes numériques, Peuplade, a été créée en 2003 à Paris pour faciliter les rencontres à l'échelle de l'arrondissement, et a depuis été rejointe par Ma-residence.fr, réseau social reliant des habitants d'un même immeuble jusqu'aux résidents d'une même ville, ou Smiile (anciennement Mon P'ti Voisinage), positionné sur les sociabilités à l'échelle du quartier. Les porteurs de ces différentes plateformes affirment clairement une volonté de contribuer au « lien social », mais également au développement de formes de solidarité et d'entraide, au renforcement des sociabilités et de la convivialité.

#### Ce que proposent quelques plateformes...

**Smiile** (ex-Mon P'ti Voisinage) propose à la fois une offre citoyenne (*informations sur le quartier,*

considérés comme « prioritaires » en politique de la ville, ou concentrant des populations en situation de précarité économique, par exemple. Les quartiers plus favorisés ne font pas l'objet d'une action publique en faveur des liens sociaux, même si les mécanismes de solidarité peuvent y être plus rares.



*outil de discussion, d'échange de services ou de biens directement entre particuliers ou via des plateformes collaboratives partenaires, Smiile proposant également une agrégation de services de proximité) et une offre pour les collectivités et bailleurs (Smiile City) : nouveaux canaux de communication avec les citoyens ou locataires (actualités, sondages, événements, alertes, mais aussi outils de gestion de remontées citoyennes / techniques).*

**Voisins Vigilants** est une plateforme centrée sur les relations entre voisins, l'entraide et la sécurité. Les utilisateurs sont des particuliers (gratuit) et des collectivités. Les particuliers bénéficient d'une plateforme relativement simple (*trombinoscope, n° téléphone, centres d'intérêt, petites annonces...*), avec peu de services associés, leur permettant d'échanger à la fois sur des questions de sécurité ou de vie de quartier.

L'offre pour les collectivités est à la fois une visibilité sur les communautés de voisins, une connexion avec celles-ci et la possibilité d'envoyer ou de recevoir des alertes, facilitant des interventions éventuelles ; il est également possible d'échanger des informations avec ces communautés.

**Ma-Residence.fr** est un réseau social de voisinage centré sur les solidarités (notamment vers les personnes âgées) et les dépendances. L'entreprise propose une offre pour les particuliers, qui couple des outils de discussion privée et des outils visant à proposer ou demander des services (dans un esprit d'entraide ou de manière marchande) et à faciliter le partage d'information ou l'organisation d'événements à l'échelle de l'immeuble.

Ma-Residence.fr propose également une offre pour les collectivités, commerçants, bailleurs, qui comprend l'outil (échange et relations avec les particuliers, par ex.) mais aussi une animation, assurée par la startup.

La plupart de ces plateformes mettent en avant une valeur « sociale » de leur activité : ainsi Smiile contribuerait aux pratiques collaboratives et à l'échange de biens et de services à l'échelle locale, Voisins Vigilants permettrait de réduire l'insécurité et le sentiment d'insécurité tout en encourageant la solidarité entre voisins, MaRésidence.fr contribuerait aux solidarités intergénérationnelles, notamment à travers son partenariat avec la CNAV (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse). Cependant, comme pour les plateformes de l'économie collaborative, ces objectifs sociaux ne sont pas perçus comme incompatibles avec une approche utilitaire : "la sécurité", "les services", "les économies" sont tout autant mis en avant que "la convivialité", "le lien social", "les relations", ou "l'entraide".

Ces trois plateformes ont une approche relativement généraliste du vivre-ensemble, tandis que d'autres ciblent spécifiquement une activité ou un domaine d'intérêt pour rassembler des individus. Ainsi, LaRucheQuiDitOui ! crée des groupements d'acheteurs souhaitant favoriser les circuits courts pour l'alimentation, SuperMarmite permet aux particuliers de vendre leurs surplus de plats cuisinés, OnVaSortir ? permet d'organiser des activités de groupe sur un territoire, Cojob permet à des personnes en recherche d'emploi de se réunir pour travailler côte-à-côté, JeDonne.org organise le don d'objets entre particuliers...

Les plateformes sont ainsi extrêmement diverses, et si elles mobilisent toutes la proximité comme facilitatrice d'interactions et d'échanges, elles se distinguent par la définition choisie de cette « proximité », des éléments qui vont permettre de créer la « communauté » que ces plateformes visent à construire et à entretenir. Les plateformes généralistes semblent s'appuyer plutôt sur un ancrage territorial identifié (immeuble, quartier, ville), qui créerait une communauté d'intérêt autour d'une proximité spatiale (pouvant réunir résidents, usagers, ressortissants d'un territoire autour de diverses thématiques). Au contraire, les plateformes spécialisées mobilisent plutôt une



proximité affinitaire, liée au partage d'intérêts communs ou de « causes » communes, pouvant dépasser l'échelle micro-locale<sup>7</sup> et s'étendre à l'échelle de la ville ou du bassin de vie.

En ce qui concerne les pratiques proposées par ces plateformes, nous pouvons donc distinguer deux types d'approches des liens sociaux, l'une se concentrant plutôt sur la proximité géographique et sur des pratiques diversifiées, l'autre partant d'intérêt partagés pour encourager des pratiques en commun. Ceci ne signifie cependant pas que l'entrée thématique soit absente pour les plateformes du premier type (ex. la sécurité pour Voisins Vigilants, l'intergénérationnel pour MaRésidence), ou que la proximité géographique ne joue pas un rôle pour les plateformes du second type (ex. l'échelle géographique se rétrécit à mesure que la communauté augmente, que ce soit pour le partage de temps de travail avec Co-job, ou l'achat de produits locaux avec LaRucheQuiDitOui !).

## d) Deux mondes qui ne parlent pas de la même chose et qui ne s'adressent pas aux mêmes publics.

Acteurs traditionnels de l'action sociale de proximité et nouvelles plateformes de sociabilité locale revendiquent un même objectif : contribuer au lien social. Cependant, les définitions qu'ils en fournissent sont, de manière assez schématique, assez distinctes :

- Pour les acteurs traditionnels de l'action sociale, les sociabilités de proximité sont principalement un moyen d'assurer une amélioration de la qualité de vie, dans un contexte où les publics concernés sont souvent en difficulté (sociale, économique...). Ils lient ainsi volontiers le sujet des sociabilités et des solidarités dans leur discours comme dans leur action. La solidarité est plutôt perçue comme une solidarité verticale dans les moyens (l'Etat et les collectivités, ainsi que les acteurs impliqués au niveau local, sont responsables d'une redistribution des ressources vers des publics ou des territoires en difficulté), bien que le recours à des solidarités horizontales ne soit pas rare (EPN, centres sociaux, structures d'éducation populaires... fonctionnent également souvent en partie grâce à l'implication de bénévoles issus de leur territoire d'action).
- Pour les plateformes de sociabilité, les sociabilités de proximité peuvent être un moyen d'accéder à de nouveaux biens ou services, et/ou une fin en elles-mêmes. Les publics concernés ne sont pas forcément dans une situation de manque ou de besoins exprimés, mais les plateformes ajoutent un outil qui facilite l'interaction ou le "partage". Ici, la solidarité n'est pas une responsabilité extérieure au groupe, qui doit être portée par un acteur externe, mais une initiative volontaire et horizontale, entre individus. Les plateformes ont pour objectif d'outiller ce qui est perçu comme des pratiques existantes, informelles, d'entraide et de sociabilité à l'échelle locale.

La première grande différence est ainsi la posture de l'acteur concerné. Si les centres sociaux comme les développeurs de plateformes peuvent avoir pour objectif de renforcer le lien social, seuls les premiers se considèrent comme directement responsables de cet objectif, les deuxièmes adoptant une posture de « neutralité » et refusant de définir *a priori* la solidarité (par exemple en

---

<sup>7</sup> Remarquons que nous sommes ici partis du *discours* des entrepreneurs de ces plateformes. Il est important d'identifier les intentions des porteurs de projets, car celles-ci peuvent mener à des choix (économiques, techniques, politiques) dans le développement et le déploiement des outils, qui encadreront les pratiques des utilisateurs. Cependant, ces derniers conservent une marge de manoeuvre dans l'utilisation des outils, et seule une enquête à grande échelle auprès des utilisateurs de ces plateformes permettrait d'évaluer si les pratiques réelles sont cohérentes avec les objectifs qui étaient attribués aux outils.



adoptant un référentiel égalitaire, comme pour les acteurs sociaux), voire ne prétendant pas agir proactivement sur ce terrain.

La deuxième grande différence a trait au rapport avec les pouvoirs publics. Si les acteurs traditionnels agissent toujours, de près ou de loin, en lien avec les pouvoirs publics, ce n'est pas le cas pour les plateformes numériques. Nous pouvons remarquer que les nouveaux entrants sont souvent des entreprises plutôt que des associations, et que pour eux, les sociabilités dont ils s'occupent ne sont pas vraiment des objets d'action publique<sup>8</sup>. Cet éloignement, voire cette indifférence des nouveaux entrants vis-à-vis des pouvoirs publics se double d'un éloignement des acteurs, et parfois des problématiques spécifiques du territoire. En comparaison avec les acteurs traditionnels du lien social, qui ont un fort ancrage physique et symbolique dans les territoires, les nouveaux entrants peuvent apparaître un peu "hors-sol".

## e) Conflits ou collaborations ?

### 1. Nouveaux entrants et acteurs traditionnels de la proximité

Les plateformes de sociabilité cohabitent avec les acteurs "historiques", pré-numériques, mais il s'agit de deux mondes, qui la plupart du temps ne se croisent pas et qui ciblent souvent des publics différents<sup>9</sup>. Si les nouveaux entrants connaissent assez peu les acteurs historiques des sociabilités et des solidarités locales, l'inverse est également vrai. Les centres sociaux, par exemple, sont peu sollicités pour contribuer aux nouveaux services et n'observent pas d'utilisation réelle de ces plateformes par leurs usagers.

Cette distance entre acteurs traditionnels et nouveaux entrants rend difficile de parler d'une concurrence entre eux, puisqu'ils n'ont pas les mêmes publics ni les mêmes manières d'agir. Les difficultés spécifiques auxquelles font face les acteurs sociaux locaux (réduction des financements ou renforcement des obligations d'évaluation quantitative, par exemple) ne sont pas associées à l'émergence des nouveaux acteurs du numérique. Il est cependant possible, alors que les nouveaux entrants développent des offres spécifiques à destination des collectivités, qu'une concurrence émerge en particulier sur des modalités de type appels à projets, qui représentent aujourd'hui la forme principale de financement et de soutien des collectivités aux actions locales.

Par ailleurs, dans le domaine de l'inclusion et de la médiation numérique, qui est l'une des modalités d'intervention sociale sur laquelle certains acteurs locaux sont engagés (centres sociaux, maisons de jeunes, associations locales, EPN...), de nouveaux entrants disposant d'une visibilité et de ressources plus importantes (ils peuvent être issus du secteur du numérique, comme WeTechCare ou Simplon, ou avoir une action à échelle nationale, comme Emmaus Connect) peuvent entrer en concurrence avec les acteurs locaux, et proposer des solutions plus « entrepreneuriales », reposant sur la mise en responsabilité des publics, qui pourraient être préférées par les collectivités, car disposant souvent d'un modèle économique viable.

---

<sup>8</sup> Co-Job peut constituer une exception, comme nous le verrons ci-dessous.

<sup>9</sup> Il semble par exemple que les communautés de ces plateformes ne se situent pas sur les territoires traditionnels des acteurs de l'action sociale (quartiers prioritaires, villes en reconversion, zones rurales ou isolées...), et que les profils sociaux-professionnels constituant les publics-cibles soient différents. Cette hypothèse demande cependant une enquête plus approfondie afin d'être vérifiée ou infirmée.



## 2. Nouveaux entrants et collectivités : de nouvelles offres de collaboration

Les plateformes “sociales” comme les réseaux sociaux de voisinage se sont d’abord définis comme autonomes vis à vis des collectivités, proposant avant tout un service aux citoyens, utilisateurs de la plateforme. Ces acteurs pouvaient avoir une vision particulièrement critique des acteurs historiques : complexité et lenteurs des processus de décision du côté des collectivités, trop de méfiance vis-à-vis des plateformes, manque de connaissance du numérique et de l’innovation, etc. Depuis, cependant, plusieurs de ces nouveaux acteurs ont commencé à développer des collaborations avec les collectivités. Ceci s’explique à la fois par une nécessité économique<sup>10</sup>, par l’opportunité de toucher un plus grand nombre de citoyens, et par la volonté d’assurer une pérennité au service en l’institutionnalisant.

Les offres développées à destination des collectivités peuvent varier, mais supposent souvent une collaboration assez légère, dans une logique d’expérimentation, sous forme de convention ou d’abonnement annuel. Les avantages mis en avant pour les collectivités sont une meilleure connaissance du territoire et des pratiques des habitants, et la mise en place d’un canal de discussion qui rapproche la collectivité de ses administrés. Ainsi, l’offre « Smiile City » comprend de nouveaux canaux de communication avec les citoyens, ainsi qu’une analyse réalisée par les équipes Smiile des pratiques collaboratives sur le territoire. Voisins Vigilants offre aux municipalités la possibilité de recevoir les alertes de sécurité sur leur territoire, qui seront relayés aux services d’ordre, et d’informer les habitants de problèmes ou de leur résolution (ex. travaux de voirie).

Le positionnement global de ces nouveaux acteurs reste assez distant des acteurs publics, et en particulier de l’action sociale. Les nouveaux entrants, s’ils souhaitent contribuer au « bien public », ne se vivent globalement pas comme fournissant un « service public »<sup>11</sup>. Ceci est particulièrement vrai lorsque les nouveaux acteurs construisent leurs solutions comme agissant sur des sociabilités “privées”, permettant de faciliter les loisirs, les rencontres, et l’accès à des services marchands. D’ailleurs, lorsqu’ils collaborent avec les acteurs urbains “traditionnels”, les nouveaux entrants se tournent plus souvent vers des acteurs privés que vers les acteurs publics. A l’échelle du quartier, ils peuvent collaborer avec des associations ou des commerçants, mais rarement avec les centres et services sociaux publics. À plus large échelle, ils fournissent souvent des services complémentaires à des aménageurs, gestionnaires immobiliers, syndicats de copropriété, plutôt qu’à des agences publiques.

## 3. Nouveaux entrants et acteurs urbains de l’aménagement et de la gestion : de nouvelles offres de services territorialisés

Ces collaborations avec les acteurs privés ou public de l’habitat (bailleurs, promoteurs et aménageurs) peuvent prendre plusieurs formes. Smiile propose aux bailleurs sociaux une offre comprenant notamment des outils d’animation à destination des résidents, ou encore une offre pour

---

<sup>10</sup> Différents modèles économiques avaient été imaginés par ces acteurs. Aujourd’hui, ils tirent l’essentiel de leur chiffre d’affaires de contrats avec des acteurs publics et privés (intégration de ce service dans des offres intégrées de projet urbain, outils et canaux dédiés, accompagnement, animation du quartier, etc.), le service étant la plupart du temps gratuit pour les utilisateurs finaux.

<sup>11</sup> Nous pouvons souligner la situation particulière de l’association Co-Job, qui se vit comme assurant une mission de service public, inédite, complémentaire à l’action des acteurs existants et avec lesquels l’association souhaite travailler (ex. Pôle Emploi, Missions locales, APEC).



les promoteurs visant à accompagner l'animation du site dans le cadre d'«appels à projets innovants» (du type Réinventer Paris). Outre les startups qui ont fait le choix de mettre le lien social au cœur de leur discours, d'autres, comme Chouette Copro ou CityLity, proposent spécifiquement à ces acteurs de l'habitat, par exemple aux bailleurs sociaux (donc en B2B2C - ils vendent un service à un client, le bailleur, mais l'utilisateur final est l'habitant, ou le consommateur), des applications plus intégrées, fournissant à la fois des outils de communication pour les gestionnaires immobiliers et les résidents, de signalement de problèmes, etc... quand les bailleurs n'utilisent pas eux-mêmes leurs propres outils. Les acteurs de l'habitat voient dans l'intégration de ces services (souvent couplés à des services domotiques, de gestion technique...) l'occasion d'enrichir leurs relations avec les habitants et de leur proposer des services plus en prise avec leurs usages.



## PARTIE 2. POURQUOI ET COMMENT AGIR ?

### Quels besoins d'agir pour les collectivités ?

L'émergence de ces différentes plateformes, portant des définitions différentes du « lien social », à différentes échelles, et constituant différents types de « communautés » virtuelles, ne paraît pas au premier abord constituer un enjeu de gouvernance au niveau local. Après tout, des communautés d'intérêt ou d'affinités (associations de voisins, de copropriétaires, de parents d'élèves, de quartier...) existaient avant le numérique ! De plus, ces plateformes se positionnent sur des actions relevant plutôt du domaine « privé » (alimentation, maintien d'une résidence ou d'espaces privés, échanges entre individus, activités de loisirs...). En quoi ces nouveaux réseaux transforment-ils les relations entre acteurs au niveau local, et appellent-ils une action de la collectivité ?

Soulignons d'abord que les collectivités peuvent s'engager dans une collaboration avec ces nouveaux acteurs parce que **ces plateformes, ainsi que les communautés qu'elles permettent d'animer, peuvent représenter une opportunité pour encourager les sociabilités à l'échelle du quartier ou du territoire, ou les engagements civiques des citoyens.** D'ailleurs, mettre en place certaines politiques publiques, notamment de développement durable, comme la végétalisation, le tri des déchets, la promotion de mobilités douce par exemple, peut être plus simple dans un contexte de cohésion sociale (ex. usage de commun, meilleure communication...).

Certaines plateformes ont choisi un modèle social valorisant l'entraide, comme CoJob, qui rassemble les personnes en recherche d'emploi pour qu'elles partagent leur journée dans un même lieu, ou Welp, qui met en relation demandeurs d'un « coup de main » et offreurs d'aide. Ce type de plateformes a pu attirer l'attention des collectivités, qui ont décidé de soutenir ces démarches, ou de développer leur propre plateforme, inspirées par ces expériences. Par exemple, la Ville de Paris a mis en place « Paris je m'engage » pour mettre en relation associations de soutien aux personnes en difficulté et bénévoles cherchant à s'engager, tout en soutenant l'initiative CoJob.

D'autres collectivités sont plutôt intervenues parce qu'elles pensent que ces plateformes vont se développer, même sans leur soutien, et qu'il devient opportun d'éviter un contournement ou une concurrence de l'action publique. En effet, certaines de ces plateformes ont un modèle économique qui paraît viable, sinon rentable, et elles peuvent développer leur offre de services auprès de promoteurs, de bailleurs sociaux, ou simplement des citoyens eux-mêmes et de leurs associations. La collectivité peut avoir un intérêt à chercher à orienter le développement des plateformes en cohérence avec ses interventions.

Par ailleurs, le développement d'appels à projets encourageant une combinaison de services à l'échelle d'un bâtiment, d'un îlot ou d'un quartier peut amener les aménageurs et promoteurs immobiliers à jouer un rôle d'assembleur, voire d'animateur du territoire. **Pour les collectivités, cette offre ultra-localisée de services comporte un risque double.** D'abord, elle peut renforcer la place des bailleurs et promoteurs comme interlocuteurs privilégiés des habitants, au détriment d'une interaction avec la collectivité. Ensuite, le développement d'offres ciblées par population (les propriétaires du périurbain, les CSP+ du centre-ville) peut aboutir à des territoires à plusieurs vitesses et à des communautés fermées. Le risque est donc celui d'une segmentation et d'une ultra-localisation des sociabilités, selon les choix de l'acteur local responsable, et donc d'un éclatement des communautés. De plus, les formes de l'échange entre habitants, telles qu'encouragées ou soutenues par les outils numériques mobilisés, seraient d'une certaine manière



cadrées en fonction des attentes et intérêts des bailleurs ou des promoteurs (qui seraient les commanditaires du développement des plateformes).

Il revient alors à la collectivité de soutenir des projets « inclusifs » tournés vers la création de communs, plutôt que des projets communautaires et excluants, ainsi que d'assurer une équité territoriale entre différents quartiers ou territoires. En d'autres termes, il est aussi intéressant pour la collectivité d'assurer que ces plateformes s'orientent vers une contribution positive et durable aux sociabilités et aux solidarités urbaines, en complémentarité avec les actions et les services existants.

## Un scénario extrême...

### Nouveaux ghettos urbains

Inquiétées par le délitement du lien social, de nombreuses villes, mais aussi les bailleurs, se sont tous tournés vers des plateformes visant à outiller le lien social : réseaux sociaux de voisinage, de quartier, plateformes "collaboratives..." - Chacune a fait des choix motivés par les enjeux et caractéristiques de leur territoire, les spécificités (voire parfois, les revendications !) de leur population, leur orientation politique... alors que les communautés motivées par la sécurité et l'entraide explosent dans le périurbain et le monde rural, des communautés centrées sur la question des solidarités intergénérationnelles se développent dans le tissu urbain plus dense ou les villes moyennes. Des communautés d'intérêt, centrées sur les pratiques collaboratives, d'autres sur des pratiques culturelles bien précises émergent... Elles communiquent peu les unes avec les autres, et bientôt ce sont autant de micro-territoires qui se constituent (des villes à plusieurs vitesses, des territoires fragmentés). Pour les citoyens, déménager se fait souvent en fonction des communautés présentes sur tel ou tel territoire ; la caractéristique d'une communauté devient un élément de choix clé.

### *Assurer une complémentarité entre actions et services des acteurs urbains*

Plutôt que de reprendre en main toutes les activités, la collectivité peut sans doute jouer un rôle d'assembleur ou d'orchestrateur des initiatives de son territoire. Comment fait-elle le lien, facilite-t-elle le dialogue et les réflexions communes à la fois entre des porteurs de plateformes et de lieux, mais aussi entre les communautés ou quartiers "outillés" par les plateformes ? Par exemple, comment s'assure-t-elle que sur un territoire, les résidences résidences.fr puissent facilement échanger avec des quartiers Smiile ou Voisins Vigilants, partager des pratiques, une connaissance du territoire, voire contribuer à des projets communs ? Y a-t-il des briques d'interopérabilité, y compris techniques (entre les plateformes), à créer ?

Si les publics et les problématiques des nouvelles plateformes divergent profondément de ceux qui sont ciblés par les acteurs historiques de la solidarité locale, la collectivité peut aussi assurer la complémentarité entre leurs actions, et soutenir les initiatives favorisant la solidarité et l'ouverture entre communautés.

Il y a donc deux raisons d'agir pour la collectivité (ou les acteurs traditionnels impliqués dans la fourniture des services publics). Tout d'abord, il s'agit d'assurer un maillage équilibré du territoire, en compensant selon les quartiers pour que tous les habitants/usagers aient accès à un service équivalent, en assurant une complémentarité entre services nouveaux et existants, entre plateformes publiques et privées, ou en garantissant un choix aux usagers. Ensuite, la collectivité



peut orienter directement le développement des plateformes afin qu'elles incorporent une vision particulière du lien social (en définissant par exemple des critères pour le cahier des charges ou l'évaluation de l'impact): le soutien direct aux plateformes donne aussi un pouvoir direct sur leur action.

## Un scénario extrême...

### Acteurs et services publics à la marge

Désormais, l'offre de services urbains se fait non seulement à la carte, mais aussi selon des "packages" que les individus choisissent lorsqu'ils emménagent sur un territoire. Les promoteurs et bailleurs proposent désormais systématiquement des "packs de services logement" à leurs locataires ou propriétaires, et les entreprises qui recrutent de nouveaux collaborateurs offrent des "packs professionnels". Ces nouvelles offres de services sont élaborées en collaboration avec un certain nombre de partenaires : dotation mensuelle pour utiliser Uber ou Karos, palette de services techniques (domotique, gestion des consommations, offres d'assurances... ) ou de proximité (réseau social de voisinage, plateforme d'échange de biens, conciergerie en lien avec la Poste, livraisons assurée en lien avec des acteurs de la distribution, garde d'enfants partagées entre entreprises, etc.), services de communication avec les services de la ville ou d'autres acteurs des territoires (centres sociaux, commerces, etc.). L'émergence de ces nouvelles palettes a été vue dans un premier temps d'un oeil bienveillant par les collectivités, qui n'ont pourtant souvent été associées qu'à la marge ; cela leur permettait de se focaliser sur leurs services publics de "base" dans un contexte de ressources contraintes. Mais elles se sont bientôt inquiétées du renforcement d'inégalités territoriales (voire à l'échelle des différents quartiers/ résidences d'un territoire) voyant se développer des packages de services à plusieurs vitesses (de base, freemium, etc.).

### Leviers d'action

Les collectivités ont d'abord pour rôle d'**assurer une information partagée entre les différents acteurs, afin d'identifier les complémentarités et les collaborations possibles** (actions complémentaires ou communes en direction d'un même public par exemple). En effet, les représentants des collectivités locales, les acteurs du champ social, et les nouveaux entrants du numérique ne partagent pas la même connaissance du territoire et des pratiques locales, ou encore des outils numériques, et ne parlent pas toujours le même langage. Ainsi, les collectivités peuvent :

- Encourager les enquêtes permettant de mieux connaître les nouveaux outils numériques et leurs effets sur les sociabilités de proximité, et faciliter leur diffusion et leur discussion. Il s'agit notamment de mieux comprendre quels sont les usages locaux des plateformes "sociales" (des réseaux sociaux locaux aux géants comme Facebook), qui les utilise, et comment.
- Demander la réalisation de diagnostics ou d'études de terrain avant le lancement d'expérimentations. Les acteurs "historiques" des sociabilités de proximité et de la solidarité ont l'habitude de se fonder sur ce type d'enquête pour construire leurs activités en réponse aux pratiques et aux besoins des habitants d'un territoire. Ces études approfondies sont moins systématiques du côté des nouveaux entrants, qui déclinent souvent des modèles de plateformes globales, qui peuvent être peu adaptées aux spécificités du territoire.



- Il pourrait être pertinent de réfléchir à des outils partagés entre collectivités, développés à travers des collaborations et des partages d'expérience. Ces outils peuvent être variés, du développement de cadres de référence et de chartes facilitant la coopération avec les acteurs numériques du lien social, à des indicateurs de mesure de l'impact social des plateformes (cf. ci-dessous), ou même à des plateformes publiques elles-mêmes. Si Paris a lancé sa propre plateforme, "Paris je m'engage", pour mettre en relation associations de soutien aux personnes en difficulté et bénévoles cherchant à s'engager, cela sera difficile pour des collectivités plus modestes, pour des questions de moyens tout autant que pour des questions de masse critique (assurer qu'un nombre suffisant d'associations et de citoyens soient présents sur la plateforme, afin que l'offre et la demande se rencontrent). Peut-on imaginer des plateformes ou des outils open source (impulsés par l'Etat à l'image de ce qu'Etalab fait pour les startups d'Etat ou de le.taxi, par des associations d'élus ou d'agents de collectivités, ou par des collectifs type OSM), dont chaque collectivité pourrait s'emparer pour les décliner sur son territoire ? Est-ce souhaitable ?

Par ailleurs, les collectivités peuvent **mieux définir les cadres de collaboration, afin de dépasser le stade de l'expérimentation**. Les collectivités adoptent aujourd'hui des postures diverses, voire ambiguës, face aux nouveaux acteurs proposant des solutions numériques pour soutenir les liens sociaux. Si beaucoup semblent intéressées pour expérimenter des plateformes "sociales" et leurs solutions quasi "clé en main" sur leur territoire, les voyant avant tout comme des outils d'animation du territoire, elles attendent encore souvent des retours d'expérience avant de s'engager durablement (ou de façon plus soutenue) avec l'une ou l'autre de ces plateformes. Elles profitent souvent d'offres spéciales sur un temps limité, qui présentent l'avantage d'être gratuites ou à bas coût, et souvent d'inclure un accompagnement personnalisé à la mise en place de la plateforme.

Le format de l'expérimentation présente également pour les start-ups l'avantage de mieux comprendre le fonctionnement des collectivités, de mieux identifier les besoins auxquels leur offre pourrait répondre, et d'obtenir de premiers résultats chiffrés à mettre en valeur. Pour celles qui ont été lancées à l'échelle nationale, ces expérimentations servent à tester leur solution à l'échelle locale et vérifier son adéquation à des problématiques spécifiques. Pour celles, nombreuses, qui se sont développées en collaboration renforcée avec un territoire pilote, les expérimentations peuvent permettre de mieux savoir adapter leur solution à d'autres contextes.

- Cependant, ce choix de l'expérimentation pose problème lorsqu'il s'agit d'assurer des résultats probants, développés sur le moyen ou le long terme, et de mieux évaluer la viabilité du projet et de la plateforme. Les porteurs de plusieurs plateformes font part des difficultés de collaboration avec des acteurs publics coincés entre des modalités très lourdes d'une part (marchés publics) ou des modalités très légères ne permettant pas d'envisager le long terme d'autre part. De nouveaux modes de collaboration et de co-construction des services pourraient être envisagés, à l'image des POCs (preuves de concepts). Courants parmi les acteurs de l'innovation, ces derniers peuvent permettre la co-construction d'un dispositif et d'un cadre d'expérimentation afin de bénéficier de retours de terrain. Il s'agirait également d'étendre ces dispositifs dans le temps afin d'assurer des résultats au-delà d'une expérimentation à trop petite échelle.
- Par ailleurs, cette expérimentation reste souvent bilatérale, n'impliquant que la collectivité et la start-up. Au contraire, dans la conception et la réalisation de projets urbains, et en particulier dans les appels à projets, de nouvelles formes d'expérimentations multi-acteurs sont développées sur le long terme, de la conception à la maintenance des immeubles ou des quartiers. Ces nouvelles collaborations impliquent promoteurs, aménageurs publics ou privés, bailleurs, start-ups du numériques, entreprises de conseil, et parfois associations... mais la collectivité n'y est que peu impliquée. Or elle pourrait jouer un rôle pour préciser et



définir les rôles dans certains projets, afin d'assurer un équilibre territorial et une cohérence des actions menées sur le territoire, mais aussi la survie des services sur le long terme (par exemple, les services d'animation locale proposée à travers certains projets de Réinventer Paris). La définition du cahier des charges de l'appel à projet pourrait être faite de manière collective, et faire l'objet d'une réflexion sur les valeurs et principes qui devront guider les projets.

**De plus, il appartient aux collectivités de soutenir l'ouverture et la transparence du développement des plateformes locales.** Même si les formes des liens sociaux et l'organisation sociale en communautés à différentes échelles peuvent se reconfigurer, les collectivités locales restent garantes du respect de l'intérêt général et de l'égalité devant la fourniture de service public. Au-delà des mécanismes existants pour expérimenter, les modalités d'une collaboration à plus long terme doivent également être réfléchies dès aujourd'hui, afin d'orienter les expérimentations, de manière volontaire, selon un projet politique de ville durable et participative. Des principes et des indicateurs liés à l'impact social ainsi qu'à la cohérence des actions menées pourraient être définis :

- Ouverture de la communauté. Dans quelle mesure les plateformes favorisent-elles des communautés ouvertes et incluantes ? La plateforme organise-t-elle une mise en relation entre individualités ou facilite-t-elle la création d'un collectif ? Quels mécanismes sont privilégiés pour construire et faire vivre la communauté (ouverture ou fermeture des cercles d'intérêt, formes de socialisation en-ligne et hors-ligne, contrôle des interactions ou non, organisation plus ou moins hiérarchique des communautés...) ? Les porteurs de la plateforme ont un rôle direct à jouer pour garantir son ouverture et tenter d'élargir son utilisation à d'autres publics.
- Articulation avec les initiatives locales et avec le territoire. Les porteurs de plateformes peuvent prendre en compte ce qui existe (écosystème, actions déjà effectuées par des acteurs de terrain, etc.) et s'articuler aux initiatives locales, afin d'améliorer leur impact. Il s'agit également d'assurer une articulation entre initiatives numériques (plateformes) et initiatives présentiels. Le rôle des lieux est abordé plus bas.
- Evaluation de l'impact social de la plateforme. S'il est difficile d'évaluer, dès aujourd'hui, l'impact social de ces plateformes, certaines formes plus collaboratives de gouvernance et de gestion des données, par exemple, peuvent être encouragées. Il pourrait être pertinent de développer des indicateurs pour mesurer ces impacts. Par exemple, quelles données personnelles des individus sont collectées, pour quels usages (monétisation, etc.) ? Quelle implication des usagers dans le modèle, l'évolution, l'adaptabilité de la plateforme (certains modèles de plateforme, comme [GebieOnline](#) à Amsterdam, sont portés par des coopératives locales d'habitants, et s'affirment comme de nouveaux communs urbains) ?

Enfin, les collectivités peuvent réaffirmer leur **rôle pour impulser et soutenir une vision spécifique des liens sociaux et des solidarités, qui ne sont pas simplement un marché.** Les collaborations avec ces startups ne visent pas toutes les mêmes objectifs, et ne sont pas menées par les mêmes directions. Si c'est bien l'animation du territoire qui s'affiche comme au coeur des préoccupations des collectivités menant des expérimentations avec Smiile par exemple, lorsque les collectivités deviennent des *"Mairies Vigilantes"*, les sociabilités semblent reléguées au second plan par rapport à des préoccupations sécuritaires. Quelle que soit la plateforme et le mode de collaboration choisi, et quand bien même la solidarité ne serait que secondaire dans ces actions, la collectivité doit être attentive au type de comportements et de définition de la communauté qui est encouragé, au message qui est transmis de manière plus ou moins explicite. Les collectivités locales devraient



également s'assurer que la vision des liens sociaux proposée par les plateformes correspond bien à une vision qu'elles partagent en tant qu'acteur public, au-delà de l'échange marchand et de la monétisation des relations sociales. Est-ce un problème qu'une plateforme considère la sécurité comme clé d'entrée pour l'échange entre voisins ? Plus qu'une vision manichéenne opposant les « bonnes » et les « mauvaises » plateformes, il est important de réfléchir aux services qui seront engagés dans la collaboration avec ces plateformes et des acteurs qui y seront reliés. Seront-elles rattachées à la préfecture de police, ou aux services de proximité (relations citoyennes, cadre de vie, vie associative, ESS) qui collaborent déjà avec les acteurs historiques du lien social ?

La **question se pose également dans le cas de la création et l'animation de lieux de sociabilités hybrides** (cafés associatifs ou coworking, etc.), souvent encouragés par les collectivités. En parallèle des communautés virtuelles, de nouveaux lieux rassemblant leurs propres « communautés » ont en effet vu le jour. Les Fab Labs et divers tiers-lieux, plus ou moins permanents (on pense aux conciergeries de quartier par exemple), et délimitant plus ou moins strictement leur territoire, ont la particularité d'hybrider espaces physiques et numériques. Certains témoignent un intérêt particulier pour leur territoire d'implantation, comme le Woma qui se définit comme « Fabrique de Quartier », et proposent de contribuer à la construction d'une « Fab City », relocalisation capacités et outils de production à travers un réseau de lieux impliquant les citoyens du territoire et mobilisant la proximité comme un atout, offrant la ressource d'être au contact direct et permanent d'autres individus, organisations et institutions.

Dans le cadre d'une mission de préservation et de renforcement des liens sociaux sur les territoires, **ces nouveaux lieux peuvent faire partie du maillage territorial comprenant déjà centres sociaux, maisons de quartier ou de voisinage, maisons des jeunes ou maisons associatives...** Il faut cependant souligner que ces nouveaux lieux « numériques » soulèvent un certain nombre de questions qui devront faire l'objet d'une réflexion des acteurs. Tout d'abord, leur caractère inclusif reste incertain. Dans quelle mesure ces « communautés », formées par une délimitation entre ceux qui en font partie et les autres, s'ouvrent au territoire environnant ou à des groupes sociaux divers ? Comment ces lieux se répartissent-ils et essaient-ils sur les territoires ? Selon ce qui guide leurs choix d'implantation, peuvent-ils contribuer à renforcer les ségrégations socio-spatiales urbaines ? Le développement de nouveaux lieux et la transformation des réseaux de lieux doivent faire l'objet d'une stratégie réfléchie (*où sont les besoins ? quels sont les lieux déjà existants qui pourraient éventuellement évoluer ? quels nouveaux lieux et services permettraient de répondre à des besoins non couverts ? dans quels cas peut-on penser des services "volants" plutôt que de forcément créer de nouveaux lieux ? etc.*<sup>12</sup>) et non de décisions favorisant simplement l'innovation à tout prix. Par ailleurs, en tant qu'outils pour les sociabilités, ces lieux doivent être considérés comme un élément du maillage du territoire pour soutenir les liens sociaux : acteurs et lieux historiques, plateformes et nouveaux lieux hybrides pourraient ainsi faire partie d'un même écosystème.

## De nouvelles compétences, de nouveaux savoir-faire

Les nouveaux entrants numériques mettent en avant dans leurs modèles de nouvelles compétences, essentiellement de deux types :

- Pour les plateformes tournées vers l'entraide et la solidarité, comme Co-job, il s'agit surtout de **compétences de médiation, d'accompagnement, proches de ce que font les acteurs**

---

<sup>12</sup> Voir les résultats de l'expédition Softplace, menée par la Fing, 2016, <https://fr.slideshare.net/slidesharefing/softplace-une-exploration-des-cosystmes-de-lieux-hybrides-livret-final>



**historiques, en incluant une composante numérique.** Cela nécessite de bien connaître les écosystèmes locaux et thématiques (autour de la recherche d'emploi par exemple).

- **Concernant les réseaux sociaux de proximité, on peut constater qu'ils se positionnent comme "community builders"** : ils se considèrent comme un intermédiaire neutre qui peut construire et animer des "communautés" - celles-ci pouvant se transformer en "publics" pour d'autres acteurs urbains. Par exemple, les communautés de voisins peuvent devenir un public de la mairie, quand celle-ci transmet une information ; l'un des enquêtés parle de ses clients comme *"tous les acteurs qui ont besoin de visibilité au niveau local"*.

Si sur le court terme, ces compétences semblent souvent assurées par les startups fournissant la plateforme, qu'en est-il du long terme ? Les collectivités n'ont-elles pas elles aussi intérêt à les développer ? Comment relier ces nouvelles compétences avec celles des acteurs traditionnels de la sociabilité ou de la solidarité ? Comment combiner compétences de communication, de community building, d'accompagnement et de médiation, mais aussi de connaissance et d'analyse des écosystèmes locaux, ou encore de montage et de développement juridique, économique et financier de projets de sociabilité ? En effet, l'arrivée de ces nouveaux acteurs et l'émergence de ces nouvelles compétences ne suffisent pas à répondre aux défis des sociabilités et solidarités locales ; elle met même en lumière de nouveaux besoins.

- **Une connaissance croisée de la "culture" collectivités/startups** : ces acteurs avouent eux-mêmes souvent être peu familiers de la culture publique et des collectivités, même si certains ont recruté des profils dédiés au dialogue avec ces dernières. Tous ne sont pas non plus experts du sujet des sociabilités de proximité, ni des écosystèmes d'acteurs qui agissent dans ce champ.  
Mais il en va de même du côté des collectivités, qui ont parfois peu de culture de l'innovation ou de collaboration avec des startups ; pour ces dernières, les effets peuvent être positifs et négatifs. Certaines collectivités peuvent être motivées par l'outil "clé en main" de ces startups et se lancer rapidement, ce qui peut entraîner des déceptions par la suite. Mais startups peuvent aussi avoir l'impression que le dialogue avec les collectivités avance trop lentement ou est trop complexe, avec des temporalités différentes des leurs.
- **Une compréhension des enjeux associés aux outils et à leur design** : il est important de développer une capacité à penser par fonctionnalité plutôt que par plateforme : un outil peut servir à la sociabilité et/ou à la solidarité, selon les publics visés, les fonctionnalités offertes, le design privilégié (nudges et encouragements implicites)... Dans ce secteur, on observe encore trop souvent une perception d'une neutralité du numérique. Mais quelles formes d'interaction sont créées, encouragées par l'interface numérique ? De quel vocabulaire se sert-on ? Sur ce sujet des sociabilités, privilégier des outils open source peut-il permettre d'éviter que ce sujet soit capté par des plateformes "boîtes noires", peu transparentes sur leurs usages des données et leurs algorithmes ?
- **Une acculturation au numérique des acteurs de terrain** : les acteurs de terrain "pré-numériques" sont de plus en plus au contact de citoyens aux pratiques numériques, notamment en matière de pratiques sociales. La fracture numérique se déporte de l'équipement aux usages, et les professionnels de l'action publique ou privée (associatifs, agents locaux, médiateurs...) ont probablement tout intérêt à maîtriser les enjeux de ces pratiques (via de la formation ou de l'acculturation).
- **Des métiers et compétences à la lisière du sujet des solidarités et de l'inclusion** : même si à priori déconnectés du sujet des sociabilités, certains métiers assurés par les acteurs qui agissent à la fois dans le champ des sociabilités et des solidarités (comme les centres sociaux



ou les EPN) sont aujourd'hui indispensables. C'est le cas du métier de médiateur numérique, qui accompagne les citoyens dans l'appropriation d'outils et de dispositifs numériques ; à l'heure des services dématérialisés, ils les accompagnent aussi de plus en plus dans des démarches administratives, bien que cela ne soit pas le cœur de leur métier. Il en va de même pour d'autres métiers, comme celui d'écrivain public, etc.

- On constate également que dans certaines communautés (Smiile par exemple), certains citoyens peuvent être considérés comme des "ambassadeurs", oeuvrant à la constitution et à l'animation de leur communauté de quartier. Dans quelle mesure ces "animateurs bénévoles" peuvent-ils compléter ou concurrencer l'action de professionnels sur le terrain, par exemple des agents de développement local ? Dans quelle mesure le travail qu'ils réalisent s'apparente à un travail non-rémunéré pour les plateformes? Le développement de ces rôles est-il souhaitable et dans quelles conditions ?
- **Il appartient aux collectivités, dans le cadre de la fourniture d'un service public, d'assurer une égalité d'accès et de capacité d'usage des services mobilisant le numérique.** Il s'agit tout d'abord de remettre en question l'évidence d'une simplicité et d'une accessibilité des outils numériques, des plateformes proposées. Le rôle de la collectivité pour assurer l'accès au numérique (notamment en assurant la fourniture d'infrastructures physiques de connexion au réseau), et pour faciliter l'usage de ces outils par différents publics, est bien entendu central. Par ailleurs, assurer l'utilisation de ces services suppose de ne pas préjuger de leur pérennité: se reposer sur des ambassadeurs bénévoles peut être un risque pour la continuité du service.
- Enfin, l'émergence de ces nouveaux acteurs amène à repenser les métiers de l'action sociale et de l'animation locale: que signifie entretenir et raviver les liens sociaux? Qu'est-ce qui fait la spécificité des métiers des professionnels qui travaillent sur le terrain depuis des décennies, et comment articuler leurs apports avec les nouvelles compétences des acteurs du numérique? Quels nouveaux métiers sont nécessaires pour accompagner la transition numérique? Au-delà d'un accompagnement à la dématérialisation, qui est encore extrêmement limité, comment accompagner plus largement aux formes d'échange numériques? Comment construire une politique de médiation numérique, en impliquant notamment les acteurs sociaux (Pôle Emploi, CNAF, CCAS, CAF...) et les acteurs de terrain (en particulier les EPN)? Comment construire des réseaux de points d'accès (entre les PAPI à Brest et les cyberbases de la Caisse des Dépôts par exemple)? Ces questions pourraient notamment faire l'objet de discussions dans le cadre de la nouvelle coopérative lancée par l'Agence du Numérique, la MedNum<sup>13</sup>.

## CONCLUSION

Sociabilités locales et solidarité sont donc un domaine d'action pour les collectivités ; si la nécessité ne se faisait pas sentir jusqu'à présent (ou via de la délégation, de la subvention, de l'appel à projet), l'arrivée de nouveaux acteurs, qui multiplient les propositions de valeur différentes, viennent parfois "concurrencer" ou compléter l'action d'acteurs déjà en place, complique les jeux d'acteurs. Cette multiplication d'initiatives peut être une véritable opportunité pour les territoires en matière d'animation territoriale, de cadre de vie, de renforcement des solidarités... si les actions menées sont cohérentes et complémentaires.

---

<sup>13</sup> <https://lamednum.coop/>



Le rôle de la collectivité reste ouvert : orchestrateur des initiatives et des services, plateforme ? En charge de l'articulation des plateformes et des acteurs existants, ou simplement de poser les conditions pour faire émerger de nouvelles plateformes ? S'inscrire en complément de l'action "du marché" (des plateformes sociales), en se recentrant sur certaines activités "sociales" voire sur les solidarités ?