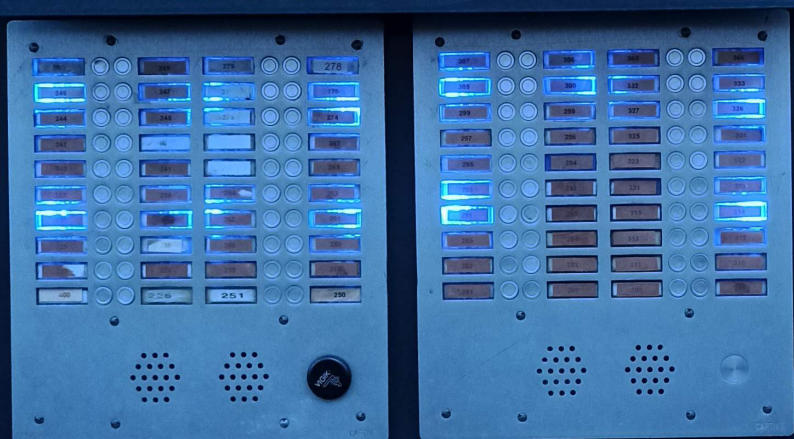


Voisiner 2.0

L'ACCÈS DE CET IMMEUBLE EST INTERDIT
À TOUS REPRÉSENTANTS, DÉMONSTRATEURS,
COLPORTEURS, QUÊTEURS ETC.



Plateformes numériques de
proximité : quelles représentations
et pratiques du voisinage à l'heure
numérique ?

Note de synthèse

02/2022

Durant la crise sanitaire, les relations de voisinage ont été mises au-devant des scènes médiatique, politique, scientifique. Le territoire de proximité est devenu une expérience exceptionnelle. Par ailleurs, depuis une dizaine d'années, ces relations font l'objet d'une nouvelle attention de la part de différentes structures telles que les GAFA, les réseaux sociaux et autres acteurs du numérique, des entreprises, des banques, en parallèle ou avec les intervenants historiques (collectivités locales, État, professionnels de l'habitat, associations). Les relations de voisinage sont à la croisée d'enjeux divers, voire divergents : nouveau marché commercial, politiques plus classiques de gestion urbaine et de prévention, sécurité et tranquillité, échanges de services, circuits courts, écologie, caractère convivial et nécessité sociale telle que la lutte contre la solitude. Le tout pose des questions sur l'importance de cet objet, sur la finalité et les limites des échanges entre voisins, et sur les politiques d'intervention privées ou publiques dans le cadre de relations relevant de la sphère privée.

Comment réaliser un juste équilibre entre anonymat et sociabilité de voisinage, et garantir l'intimité des personnes tout en assurant un cadre de vie agréable ? L'agence d'urbanisme Bordeaux Aquitaine a voulu explorer cette thématique à l'heure de la ville 2.0. Pour cela, elle a analysé les interactions entre voisins et leurs moyens de communication, leurs habitudes relationnelles, l'échelle géographique des sociabilités. Une attention particulière a été portée aux réseaux numériques de proximité. Un partenariat a ainsi été établi avec la plateforme de voisinage Mesvoisins.fr. À l'aide d'une veille, d'entretiens et d'un questionnaire en ligne, plusieurs problématiques ont donc été interrogées : comment les voisins bordelais s'approprient-ils ces nouveaux outils ? À quelles fins ? Et comment se coordonnent le virtuel et le réel ?

Le voisinage aujourd'hui, c'est quoi ?

Une vaste étude dirigée par Jean-Yves Authier et Joanie Cayouette-Remblière a été réalisée en 2018 et 2019 sur les formes contemporaines du voisinage, actualisation de l'enquête « contact » menée par l'Ined (Institut national d'études démographiques) en 1983. C'est la plus grande analyse quantitative et qualitative sur le voisinage menée à ce jour en France. Elle a donné lieu à un colloque sur le thème du voisinage les 27 et 28 octobre 2021, « Être voisins », dont sont tirés ici les principaux enseignements.

Synthèse de l'enquête sur les formes contemporaines du voisinage

Des relations de voisinage qui ne se tarissent pas

Le voisinage reste une affaire importante et les relations se maintiennent à un niveau élevé : 75 % des interrogés sont allés chez un voisin et 76 % ont reçu un voisin chez eux au cours de l'année. Seuls 9,9 % des habitants déclarent n'avoir eu aucune conversation. Si la sociabilité de voisinage occupe une place relativement modeste au regard des sociabilités familiales et amicales, les relations de proximité en face-à-face résistent mieux dans le temps que les liens d'amitié. Le voisinage peut être composé de gens avec qui on discute et d'autres que l'on connaît de vue. Maxime Felder¹ introduit l'idée de « lien invisible », cette familiarité sans se connaître, expression de relations de voisinage à part entière. C'est un voisinage latent.

On communique, on échange...

68 % des répondants ont rendu un service à un voisin et 63 % en ont reçu. Les actions non engageantes sont les plus nombreuses (simple discussion, prêt d'ingrédients, d'outils...). Quasiment un tiers des enquêtés (la moitié des ménages avec enfants) s'entraide pour garder ou conduire les enfants. L'économie du don intervient dans les relations de voisinage. Les relations ont un coût et certaines personnes estiment que ce n'est pas à leur portée, elles ne peuvent pas rendre service. La part de conversations n'a pas diminué depuis 1983 et l'échange d'informations est assez important. Elles se fondent le plus souvent sur la météo, le cadre de vie, puis la vie privée, les sujets moins abordés étant la politique et la religion, mais ils varient en fonction du niveau social et du lieu de vie. L'emploi et le travail sont des thèmes plus présents dans le périurbain et les quartiers gentrifiés. La vie privée est le sujet le moins évoqué dans les quartiers bourgeois. Deux types de sociabilité apparaissent : une sociabilité faite de visites à domicile, de sorties, d'échanges de contacts et une sociabilité pragmatique, lot des ouvriers qualifiés, techniciens, artisans, qui rendent service plus qu'ils ne font

de visites à domicile. Plus le niveau social est élevé, plus les échanges sont nombreux et les sujets de discussion variés. Toutefois, les employés de services et les petits indépendants « bousculent la hiérarchie sociale » avec des investissements forts dans le voisinage. Les cadres ont tendance à combiner « l'échange intéressé et l'intérêt des échanges ».

35 % des répondants se servent souvent et très souvent des outils numériques, 57 % peu ou rarement. L'usage est fortement lié à l'âge, le plus grand nombre d'utilisateurs se situant dans la trentaine (peu de jeunes, peu de personnes âgées, plus de cadres).

... Mais pas avec n'importe qui

Les réseaux de voisins sont sélectifs et se jouent entre personnes ayant des caractéristiques sociales, culturelles ou économique similaires. Le premier élément discriminant est le statut d'occupation, avec un effet mécanique lié à la constitution du peuplement : on échange plus entre propriétaires ou entre locataires. Par ailleurs, les propriétaires cherchent à préserver la valeur de leur bien et donc partagent un intérêt commun concernant leur cadre de vie. Les relations se nouent le plus souvent entre des personnes du même sexe (72 %), d'autant plus pour les femmes. Les relations de voisinage sont plus importantes au sein d'une même génération, notamment les 30-44 ans qui sont les plus actifs, et lorsqu'on partage des caractéristiques similaires en termes de goût, d'apparence, de mode de vie. Les relations de voisinage sont moins importantes pour les jeunes générations et croissent plus fortement à partir de 45 ans. Même si la pratique décline et se resserre à l'immeuble, les personnes retraitées se disent très contentes de leurs relations de voisinage. Il y a moins d'échanges et moins de visites après 60 ans, mais on reçoit davantage à partir de 75 ans. Les relations reflètent alors les investissements amicaux et échanges passés et le niveau social.

1- Maxime Felder, « Strong, Weak and Invisible Ties: A Relational Perspective on Urban Coexistence », *Sociology*, Vol. 54(4) pp. 675-692, 2020.

Des troubles de voisinage qui restent mineurs

Les conflits n'ont pas augmenté depuis 1983 et montrent de mêmes proportions dans les territoires observés, hormis dans les quartiers gentrifiés où ils sont plus fréquents. Les troubles de voisinage sont le plus souvent mineurs. Ils touchent l'ensemble de la société. Jean-Yves Authier rappelle que les conflits sont une forme de troubles parmi d'autres (« sentiment d'être jugé, réputation » : plutôt dans les quartiers bourgeois ; « gêne », « évitement » : plutôt dans les quartiers populaires) et qu'ils sont un type de relation en soi.

Une extension du territoire voisiné

L'espace de voisinage semble s'être étendu par rapport à 1983, notamment au quartier, même si la plus grande part des échanges se joue dans la proximité (immeuble, maisons alentour).

Des relations de voisinage plus ou moins fortes selon le territoire

Les formes locales du voisinage montrent que les relations sont plus fortes dans les quartiers bourgeois, les quartiers gentrifiés et dans les communes rurales. Les cadres, les hauts revenus et les petits indépendants y compris dans les quartiers populaires se montrent les plus intégrés. Le quartier gentrifié est marqué par des liens d'amitié plus forts entre voisins. Quel que soit le statut et le niveau de vie, habiter le centre favorise l'intégration sociale. Anaïs Collet et Colline Giraud expliquent que le peuplement des quartiers bourgeois et gentrifiés est favorisé par la préexistence d'un réseau dans le quartier avant de s'installer. Les relations de voisinage sont socialement orientées. L'ambiance « village convivial » du quartier gentrifié est source de valorisation, mais tout le monde ne participe pas à cette convivialité.

A contrario, les relations de voisinage sont moins importantes dans les programmes de mixité sociale (programmes d'habitat privé récents comportant une part de logements sociaux), les grands ensembles et parmi les populations des petites villes périurbaines. Les habitants des petites villes périurbaines observées sont marqués par des trajectoires issues d'un déclassement résidentiel; ils montrent moins d'appétence pour les sociabilités de voisinage et instaurent plus souvent une distanciation sociale. L'enquête montre que la mixité sociale fonctionne peu dans les quartiers récents d'habitat mixte observés. Les relations de voisinage s'y construisent dans l'entre-soi, par statut d'occupation, et sont moins prégnantes qu'ailleurs. Le niveau plus faible des relations de voisinage parmi les habitants des grands ensembles d'une part, et le fait que ces relations sont majoritairement mixtes selon l'origine ethnique d'autre part, tordent le cou aux présupposés d'une vie très animée entre voisins et d'un voisinage qui serait communautaire. Hélène Steinmetz explique que les caractéristiques relationnelles des habitants des grands ensembles sont basées sur le familialisme et le localisme : il y a des liens forts plus souvent que dans le reste de la population si et seulement si ce quartier compte de la famille ou un ami. Le quartier représente un capital économique pour ces populations. Il y a cependant des manières très contrastées de cohabiter dans les grands ensembles.

Enfin, plus le quartier est intégrateur et le capital social fort, plus les gens vont par ailleurs développer des relations à l'extérieur.

Les formes contemporaines du voisinage, espaces résidentiels et intégration sociale

Cette recherche a été réalisée sous la responsabilité scientifique de Jean-Yves Authier (professeur de sociologie à l'université Lyon 2) par une équipe de chercheurs composée de : Jean-Yves Authier, Loïc Bonneval, Josette Debroux, Laurence Faure, Karine Pietropaoli et Isabelle Mallon (Centre Max Weber), Joanie Cayouette-Remblière et Aurélie Santos (Ined), Eric Charmes (Rives, EVS), Anaïs Collet (SAGE), Colin Giraud (CRESPPA/INRAE) et Hélène Steinmetz (IDEES), avec la contribution de Laure Crépin (CRESPPA). L'enquête a été menée en 2018 et 2019 et a été livrée en 2021. Elle s'appuie sur 2572 répondants au questionnaire, 210 entretiens, 14 terrains, selon sept typologies : quartiers bourgeois, quartiers gentrifiés, grands ensembles, quartiers de mixité sociale programmée, petites villes périurbaines, communes rurales.

Elle a été financée par l'Union sociale pour l'habitat (USH) et les Fédérations nationales des Coop'Hlm, des ESH, des OPH et ABC Hlm, Alliade Habitat, Alpes Isère Habitat, APES-DSU, AORiF, AURA Hlm, Grand-Lyon Habitat, Groupe Polylogis, Groupe Valophis, Habitat en région, Paris Habitat, Sacoviv ; l'Agence nationale pour la cohésion des territoires (ANCT) ; l'Institut pour la recherche de la Caisse des dépôts et consignations (CDC) ; le Plan urbanisme construction architecture (PUCA) ; la métropole de Lyon et la ville de Paris.

Les plateformes de voisinage, nouveaux acteurs de la sociabilité locale

Si le local et l'hyperlocal avaient déjà le vent en poupe depuis des dizaines d'années, faisant de la vie de quartier l'échelle préférentielle de la vie sociale urbaine dans les discours politiques, de nouveaux acteurs s'installent sur le terrain de cette proximité. L'essor des technologies numériques en particulier des plateformes a accéléré le développement d'une économie collaborative (Leboncoin, Airbnb, Blablacar, etc.). Tout ce qui existe dans la réalité physique trouve progressivement sa place en ligne, et une nouvelle génération de plateformes s'est déployée ces dernières années, accompagnée d'un message en faveur du lien social et de l'entraide, parmi lesquelles les plateformes numériques de voisinage. À la différence des précédentes, ces dernières font le plus souvent du local, de l'intérêt commun et de la communauté l'objet de leur projet, bien plus que de l'individu interagissant comme électron libre valorisant un bien ou un service. Ces plateformes viennent donner de la consistance en ligne à la notion de voisinage, ce qui est relativement nouveau. Et cette échelle de la proximité conditionne une forme particulière d'économie des échanges.

Michel Grossetti² explique qu'habituellement la rencontre de nouvelles personnes est liée à un contexte ou à un effet de réseau. Le voisinage est une catégorie plus insolite, qui ne naît pas forcément d'un effet de réseau, mais se joue dans un échange de services à faible enjeu. Tout comme on ne veut pas que la relation nous coûte en termes d'effort, on maîtrise également la faiblesse du lien : on ne va pas demander un prêt de 1 000 € à son voisin et on ne lui livre pas ses états d'âme les plus profonds. Ces nouvelles plateformes pourraient peut-être modifier la mécanique sociale à l'œuvre au sein des relations de voisinage. Elles constituent une opportunité d'actions tout en réifiant les sociabilités (Beuscart et Flichy, 2018) et peuvent être le terrain de tensions entre rationalisation des interactions et déploiement de rencontres désintéressées (Trespench et al., 2019)³.

Les acteurs des réseaux d'échanges numériques entre voisins

On peut distinguer plusieurs types de plateformes ou réseaux sociaux numériques de proximité selon les initiateurs et les finalités.

Organisation informelle entre habitants

Le réseau social numérique de proximité peut être à l'initiative des habitants ou usagers, en réseau informel fermé (conversations sur messagerie instantanée de voisins), via des groupes Facebook localisés ouverts ou fermés (immeuble, rue, quartier) ou selon des affinités particulières (sport, loisirs, etc.).

Des réseaux proposés par le public et le parapublic

Des collectivités locales, des acteurs parapublics, notamment de l'habitat, ou des associations ont porté des démarches à vocation d'intérêt général. Par manque d'ingénierie, l'action publique locale a tendance à sous-traiter ces nouveaux formats (par exemple, application locale de covoiturage interurbain, dispositif de concertation en ligne...) ou à se servir de supports existants. Des villes ont créé un réseau en ligne d'entraide de voisins pendant le confinement. Dans d'autres cas, de nombreuses communes ont mis à disposition une page générale ou plusieurs pages spécifiques sur Facebook dont les publications sont soumises à modération, où les habitants échangent différentes informations, demandent des services, font part d'un problème ou proposent des activités. Les communes sont informées des dysfonctionnements et des opinions et avis de leurs habitants sur les projets en cours. L'association *Voisins Solidaires*, soutenue par AG2R la Mondiale, crée des partenariats et labellise des collectivités, comme à Mérignac. À l'attention d'un public spécifique, la fondation *Les Petits Frères des Pauvres* a créé un dispositif de lutte contre la solitude des aînés, *Voisin-âge*, grâce à l'aide de 13 000 bénévoles « chasseurs de solitudes », principalement dans le parc social et en milieu rural. *Les petites cantines*, initiative lyonnaise à but non lucratif, proposent de créer du lien social autour des repas concoctés par les habitants et à partir d'une offre alimentaire durable.

Des réseaux numériques de proximité dédiés spécifiquement aux relations de voisinage

Troisième voie, les plateformes de voisinage s'insèrent sur la toile et viennent abonder les relations de voisinage d'une nouvelle couverture numérique, principalement dans les grandes métropoles. Le voisinage, l'immeuble ou le quartier sont appréhendés comme l'échelle privilégiée des échanges.

2-Entretien avec Michel Grossetti, directeur de recherche au LISST, université Toulouse Jean Jaurès, avril 2021.

3- Beuscart, Jean-Samuel, et Flichy, Patrice « Plateformes numériques », *Réseaux*, vol. 212, n° 6, pp. 9-22, 2018.

Les différents opérateurs

Du fait d'une utilité qui dépend du nombre de participants⁴, l'offre en plateformes de voisinage évolue vite. Beaucoup ont périclité ou se transforment et changent d'identité. Peu d'entreprises privées sont spécifiques à un seul territoire. Les principales plateformes sur la métropole bordelaise sont d'envergure française et internationale : *Mesvoisins.fr*, *Nextdoor*, *Proxiigen*, *Smiile* (ex *Mon p'tit voisinage*), *Ensembl'* (ex *Ma Résidence*), *Allovoisins*, *Voisins vigilants et solidaires* (ex *Voisins vigilants*). Leurs profils sont divers : start-ups, entreprises plus classiques, ou mastodonte côté en bourse (*Nextdoor*). Elles sont d'origines française allemande, américaine ont entre 5 ans et 20 ans (*Voisins vigilants*, issue du concept anglo-saxon *neighbourhood watch*, est arrivé en France en 2002). Au stade embryonnaire, Google développe aujourd'hui un réseau social local. Facebook teste actuellement au Canada un réseau social de quartier.

Les fonctions présentes sur les plateformes

Autour de l'idée de créer du lien social et de favoriser l'entraide entre voisins, ces plateformes rassemblent généralement des fonctions communes : les discussions sur des thèmes relatifs au lieu de vie, des demandes d'informations, de services, de prêts ou des propositions de services, des conseils et des alertes (animaux perdus, cambriolages, travaux sur la voie publique...), des dons, des ventes. *Allovoisins* se définit comme apporteur d'affaires. *Voisins vigilants et solidaires* se singularise : fondé sur la sécurité du voisinage et la tranquillité publique, il permet aux voisins de surveiller mutuellement leur lieu d'habitation.

Le modèle économique et le système d'inscription

Souvent basées sur le modèle « freemium » de réseau, les plateformes sont gratuites pour les usagers et proposent des prestations payantes aux collectivités et acteurs privés. Archipel Habitat à Rennes a ouvert un réseau social sur la plateforme *Smiile* afin de permettre aux locataires du quartier Maurepas de participer à la vie locale et de faciliter la concertation dans le cadre d'un projet de renouvellement urbain. Des communes passent des partenariats avec *Voisins vigilants et Solidaires* et deviennent des « mairies vigilantes et solidaires ».

Ces plateformes sont en majorité alimentées grâce aux contenus publiés par les usagers via un mur défilant. Si besoin, des modérateurs interviennent quand les débats sont houleux ou les propos haineux ou discriminatoires. Trois canaux d'inscription sont possibles : le bouche-à-oreille puissant mais difficilement quantifiable ; l'inscription sur la seule volonté de l'utilisateur ; enfin les utilisateurs déjà inscrits peuvent inviter leurs proches.

Une géolocalisation pour une mise en confiance du réseau

Les utilisateurs sont géolocalisés à l'adresse (généralement seul le quartier apparaît dans le profil de la personne inscrite sur la plateforme), qu'ils doivent parfois valider par différents procédés, à l'image de *BlaBlaCar* qui rassure grâce à la « traçabilité » des interlocuteurs. Sur *Mesvoisins.fr*, chaque voisin s'inscrit avec ses vrais nom et prénom, ce qui crée une confiance et facilite les échanges et permet un engagement plus fort. L'entreprise américaine *Nextdoor* avait utilisé historiquement l'envoi d'une carte postale à ses nouveaux inscrits. Un individu ne peut pas ou n'est pas censé être inscrit dans plusieurs quartiers, ce qui engendre une conception spécifique du voisinage, lié au logement (et non au lieu de travail par exemple). Cette vérification permet par ailleurs d'éviter les faux-profils ou les trolls. *Allovoisins* a créé un système de notation par nombre d'étoiles entre usagers, qu'ils soient particuliers ou entreprises.

La spatialisation du voisinage à travers les plateformes

Le territoire peut être découpé en « quartiers » fermés prédéfinis par la plateforme ou abondés et validés par les usagers. Dans les cas observés, ces quartiers peuvent être calqués sur les données locales (IRIS de l'Insee, plan communal). Aux États-Unis, il est arrivé que des acteurs de l'immobilier et des plateformes redessinent ou renomment les quartiers, engrangeant parfois une tectonique socio-économique et une évolution des valeurs immobilières dans la ville⁵. Le contexte reste très différent dans les villes européennes.

La création de nouveaux quartiers peut se faire à la demande d'usagers. L'espace du voisinage peut aussi comprendre le quartier et les quartiers adjacents (*Mesvoisins.fr*, *Nextdoor*). La plateforme *Mesvoisins.fr* a créé ses quartiers en fonction d'un certain nombre d'habitants. Elle explique que face à des sujets spécifiques, par exemple une passion ou un sport particuliers, il a été plus pertinent d'élargir un quartier aux quartiers voisins car seul, il n'offre pas de réponse à cette demande. L'espace de voisinage peut également fonctionner en sphères concentriques (*Smiile* compte cinq échelles : 0,5 km ; 1 km ; 3 km ; 5 km ; 15 km ; 30 km), ou encore suivant un modèle élastique, soit une proximité qui s'adapte à l'offre ou à la part d'usagers locaux présents sur la plateforme (*Geev* : environ 15 km maximum ; *Proxiigen*, jusqu'à 30 km, *Allovoisins* jusqu'à 50 km). La plateforme *Voisins vigilants et solidaires* se spatialise quant à elle grâce à des polygones plus restreints, créés par les voisins eux-mêmes et non contigus. Il existe sur cette plateforme plus de 630 périmètres répartis sur l'ensemble de la métropole, correspondant aux besoins spécifiques de ses utilisateurs.

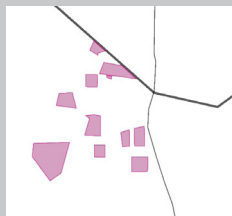
4 - Les économistes définissent cette dynamique par l'effet de réseau ou externalité de réseau.

5 - Payne, Will, « Welcome to the polygon : contested digital neighborhoods and spatialized segregation on Nextdoor », Computational Culture, Department of Geography, University of California, Berkeley, 28th november 2017.

Spatialisation du voisinage par quelques plateformes, appliquée au quartier Caudérès-Suzon, Talence

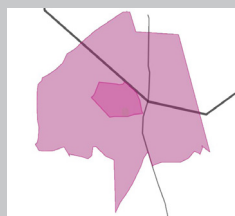
Les voisinages délimités (de 100m à environ 1,5 km)

Voisins vigilants et solidaires



Petits polygones aux formes aléatoires, à la rue, dessinés par les habitants. Visibilité des périmètres sur la commune uniquement.

Nextdoor



Quartier central et couronne dite «carte de la solidarité», calqués sur la forme des IRIS Insee. Couronne associant Talence et Bordeaux.

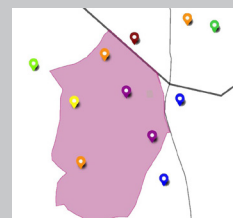
Mesvoisins.fr



Quartier central et couronne avec une prise en compte des avis des usagers, des équipements et des infrastructures. Couronne associant Talence et Bordeaux.

Les hybrides (de 0 à 3 km)

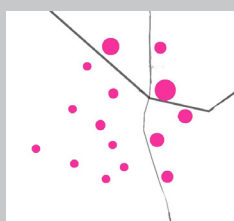
Ensembl'



Hybride périmètre/réseaux. Un territoire minimum assez large qui couvre ici la commune de Talence et un réseau d'habitants sur cette commune et autour. La plateforme propose deux cartes distinctes, à partir d'une échelle de 1/300^e : les voisins qui proposent leur aide, les voisins qui ont besoin d'aide. La carte s'étend à la métropole. La plateforme compte peu d'utilisateurs localement.

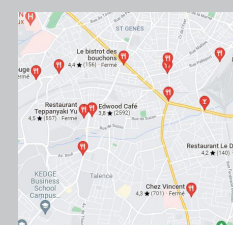
Le voisinage en réseau potentiel (de 300m à 30 km)

Smiile, Proxiigen



Les cartes du voisinage pour *Smiile* et pour *Proxiigen* peuvent se dilater à hauteur de métropole. Les voisins apparaissent par «paquet» et ne sont pas géolocalisables lorsqu'on zoome, il n'y a pas de limites territoriales dans ce cas. Avec l'extension de l'échelle, ces paquets s'agrégent, faisant apparaître le nombre de voisins dans la zone.

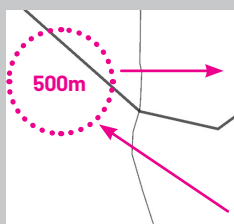
Google maps réseau social



Hybride offre/réseaux. Pour développer son réseau social local, Google Maps a créé un onglet «actualités» géolocalisé (média positionnel), soit une actualité locale en fonction du lieu dans lequel on se trouve. On peut y voir des photos, des commentaires publics de la part des «local guides», personnes auxquelles on peut s'abonner, sur des lieux, des commerces et services, eux-mêmes localisés dans un rayon d'environ 2 km. Le système d'interactions reste toutefois limité à des «j'aime» et des commentaires seulement relatifs aux commerces et services, et non à la personne.

Le voisinage des objets et des services (de 500m à 50 km)

Geev, Allovoisins



GEEV et *Allovoisins* ne rendent pas visible un quartier ou un réseau de voisins sur une carte. Leur objectif est davantage porté sur la mise en relation de deux personnes que sur la fabrication d'un réseau. C'est l'objet donné pour *Geev*, ou le service/prestation demandé(e) ou rendu(e) pour *Allovoisins* qui constitue l'élément de localisation dans un périmètre suffisamment large pour ne pas identifier le lieu de vie. Les annonces indiquent une distance entre l'objet/le service et l'utilisateur. Les utilisateurs sont notés par leurs pairs et en fonction de leur utilisation.

La caractérisation spatiale du voisinage par les plateformes est soumise aux outils numériques disponibles et ne reflète qu'une partie des possibles en matière de représentations sociales, tantôt circonscrite, tantôt sans limite. Elles font primer le territoire, le réseau ou l'offre en commerces et services. Les plateformes livrent, orientent une réalité. Les résultats de l'enquête qui suit montrent une échelle de voisinage souvent à la rue, à moins de 5 min à pied. Ces configurations interrogent les limites spatiales du voisinage et l'objet des échanges. Peut-on parler de voisinage à l'échelle de la métropole ? Dans certains cas, le voisinage, le local, jouent-ils le rôle d'un cheval de Troie pour un nouvel espace de marché ?

NB : Toutes les cartes ont été réalisées grâce à U maps à partir des informations recueillies sur les plateformes, hors carte Google Maps

Les trois principaux piliers des plateformes : la solidarité, l'utilité, la sécurité

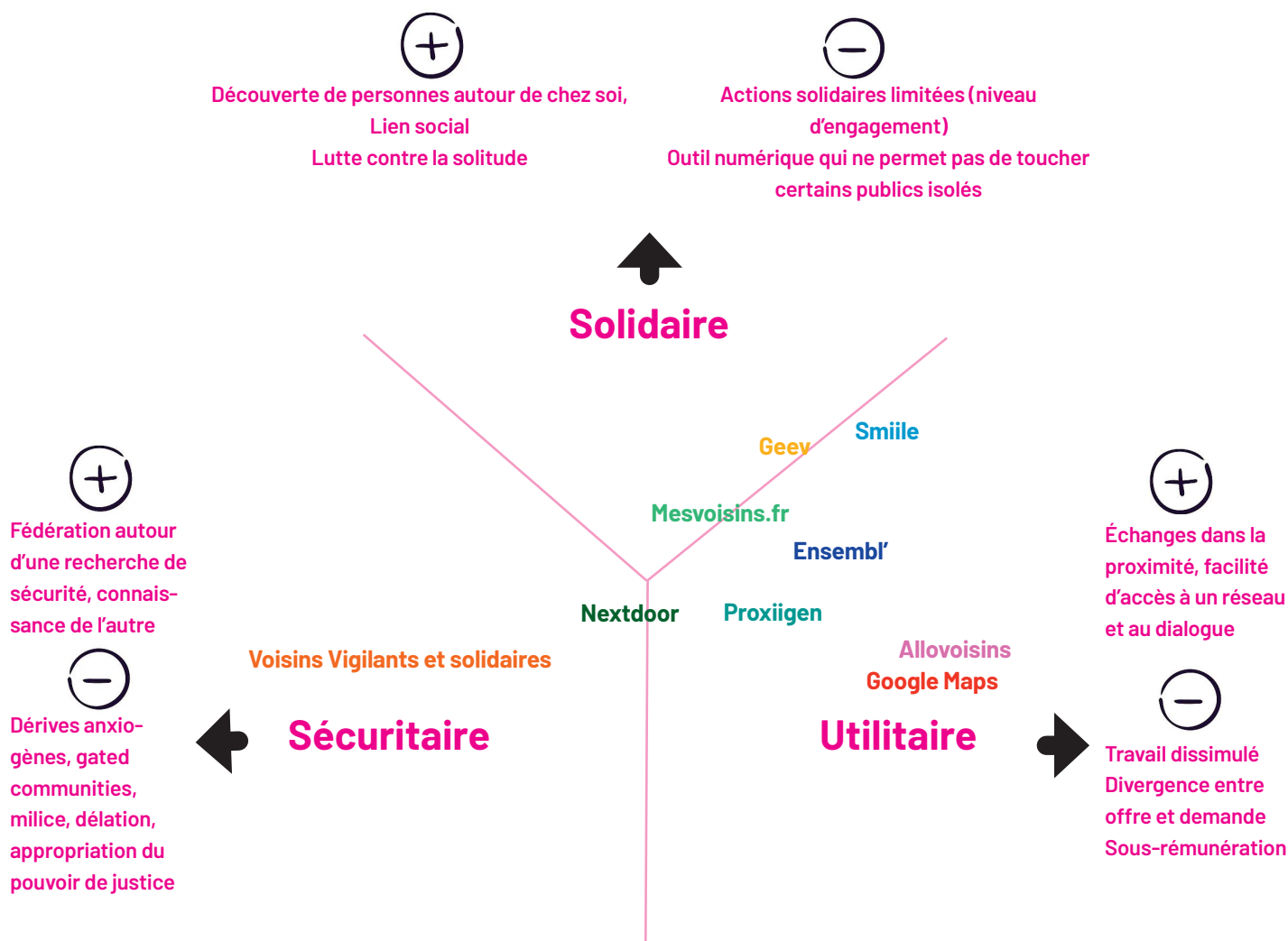
Les plateformes numériques de proximité (hors association, ONG et action publique) mettent en avant plusieurs messages. L'analyse de leur communication, des newsletters/gazettes et des murs défilants permet de les situer, dans la limite des informations observées sur un territoire spécifique (quartier Caudérès-Suzon, durant 6 mois).

Le premier groupe de valeurs rassemble la solidarité, l'entraide, le vivre-ensemble, le lien social, la convivialité. Un second groupe touche à la protection mutuelle, la sécurité, la défense d'intérêts communs, l'identification du milieu dans lequel on vit et ce qui lui est exogène ou qui pourrait lui nuire. Les plateformes accordent beaucoup d'importance au respect et à la confidentialité des données personnelles. Enfin, un troisième groupe de valeurs interprète le voisinage comme une ressource potentielle marchande ou non marchande pour les échanges de biens, de savoirs et de services. Il peut y avoir des différences entre la présentation de la plateforme, les newsletters et les usages effectifs par les voisins internautes.

La solidarité et la sécurité touchent à la sphère publique, l'utilité indirectement via la législation liée au travail. Les

activités relevant du domaine privé dans ces trois champs peuvent flirter parfois avec celles relevant des compétences publiques pour les compléter, les compenser ou les supplanter. La sécurité interroge particulièrement ces limites.

Le schéma ci-dessous positionne les différentes plateformes et propose une lecture synthétique selon ces trois domaines de valeurs, des points positifs et des dérives observées ou possibles. Un avantage majeur ressort, celui de créer un espace de dialogue là où il n'y en avait peut-être pas; des limites liées au niveau et à la nature de l'engagement dans les relations de voisinage sont identifiées. De manière générale, il peut y avoir un flou, une tension, à proposer son aide sans être intrusif, demander de l'aide sans embarrasser, agir sans outrepasser ses compétences et le droit, jauger ce que l'on peut demander en face-à-face et ce que l'on peut demander sur la toile, en bref, tomber d'accord sur l'échange et ses modalités.



Influences des plateformes de voisinage sur les pratiques de sociabilité : résultats d'enquête

Objectif et méthode

Il s'agit ici de comprendre comment les voisins bordelais s'approprient les plateformes de voisinage, à quelles fins et comment se coordonnent le virtuel et le réel. Précédé d'une veille scientifique et d'entretiens avec des acteurs de la médiation sociale et des réseaux sociaux, un questionnaire en ligne d'une quarantaine de questions a été élaboré et diffusé du 20 septembre au 15 novembre 2021 via les canaux de communication de l'a-urba, la plateforme de voisinage *Mesvoisins.fr*, avec qui un partenariat a été noué, et par la distribution d'un tract muni d'un QR code vers le questionnaire en ligne dans les boîtes aux lettres du quartier Caudérès-Suzon de la commune de Talence. Afin de cerner par quel média ont été enregistrées les informations, le questionnaire a été dédoublé : l'un pour les réseaux sociaux de l'agence d'urbanisme et le tract, l'autre via la plateforme de voisinage. Par ailleurs, les diffusions se sont effectuées à différents intervalles.

832 personnes ont répondu à l'enquête en ligne, dont 681 via la plateforme de voisinage *Mesvoisins.fr* et 151 grâce à l'appel à participation sur les réseaux sociaux de l'a-urba. La distribution de tracts dans les boîtes aux lettres du quartier talençais a compté peu de retours (39 répondants pour un millier de tracts), bien que Talence soit la seconde ville en termes de participation à l'enquête après Bordeaux.

Un profil de répondants qui concorde avec les informations délivrées par les plateformes *Mesvoisins.fr*, *Nextdoor* et *GEEV* dans la métropole bordelaise

La présence des utilisateurs des plateformes est assez forte en cœur d'agglomération et substantiellement dans ses aires d'influence, en périurbain. Si un équilibre homme/femme est observé parmi les inscrits, les femmes sont souvent celles qui interagissent le plus sur les plateformes. Le public, qu'il soit locataire ou propriétaire, est souvent installé de longue date dans son logement. En ce qui concerne l'âge, *Nextdoor* constate que la plus grande part de ses usagers a plutôt entre 35 et 70 ans, *Mesvoisins.fr* entre 29 et 54 ans et *Geev* entre 35 et 45 ans. *Geev*, application dédiée au don d'objets et de nourritures, montre des solidarités intergénérationnelles. Les plateformes rassemblent une diversité de catégories socioprofessionnelles. En revanche, elles n'ont pas d'informations sur les revenus, si ce n'est par la localisation du logement des usagers.

Les personnes actives sur les plateformes sont plutôt urbaines

Si les politiques des plateformes de voisinage visent les grandes métropoles en général, les personnes inscrites lors de cette enquête sur la métropole bordelaise ne se répartissent pas de manière uniforme sur le territoire. Elles dessinent une population assez urbaine pour les échanges en ligne entre voisins, la grande majorité se trouvant à l'intérieur de la rocade (88%). Les participants en extra-rocade, moins nombreux, montrent néanmoins un intérêt important pour les plateformes de voisinage et le besoin d'échanger. La ville de Bordeaux rassemble le plus grand nombre de répondants (60%) suivie par Talence (8,8%) et Mérignac (6,5%). C'est dans le grand quartier résidentiel bordelais de Caudérès que l'on compte le plus de participants, avant le cœur de ville. Hormis le Grand Parc à Bordeaux, les quartiers «politique de la ville» sont absents. Parmi l'ensemble des grands projets d'aménagement ayant vu le jour dans la métropole, quelques revendications vis-à-vis des relations de voisinage proviennent l'écoquartier Ginko dans les commentaires libres.

Une population ancrée, assez âgée et féminine

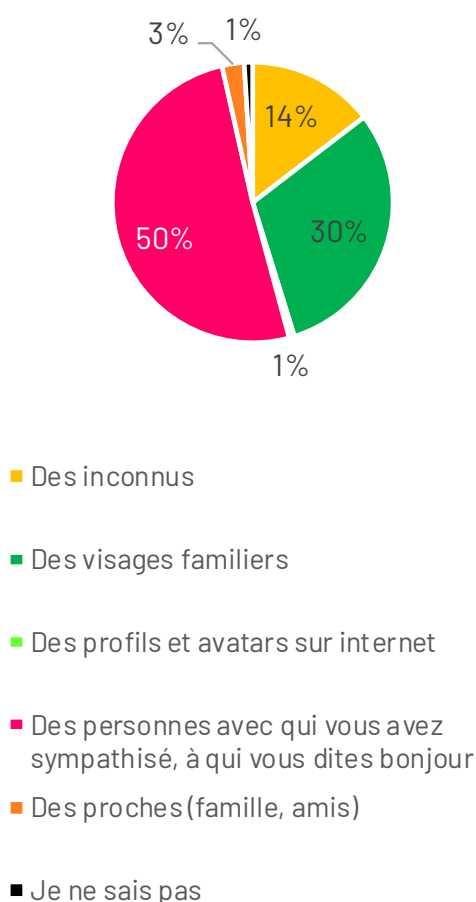
On retrouve un public plutôt féminin (67%), âgé pour moitié entre 46 et 65 ans (*plus âgé que la structure métropolitaine de la population où les 45-74 ans sont 37,6% en 2018*) composé de professions intellectuelles supérieures (33%), de retraités (29%), deux catégories surreprésentées par rapport à la population de la métropole, et d'employés (16%). Il y a très peu de jeunes, d'ouvriers et d'inactifs.

La population dans cet échantillon est assez ancrée, elle habite dans un logement depuis plus de 10 ans (44% ; *Bordeaux Métropole : 37,4%*), est le plus souvent propriétaire (69% ; *Bordeaux Métropole : 47%*) et occupe une maison individuelle (56% ; *Bordeaux Métropole : 39%*) ou un logement collectif (44% ; *Bordeaux Métropole : 61%*).

Les voisins ne sont pas des avatars ou des profils sur les réseaux sociaux

Lorsqu'il s'agit de les identifier et de les qualifier, les voisins restent avant tout des personnes rencontrées ou aperçues physiquement. Les voisins constituent plutôt une population avec qui on a sympathisé (50%) bien qu'une grande part demeure simplement familière (30%) voire inconnue (14%). Le cœur d'agglomération est plus propice à voisiner avec des proches (famille, amis) et des inconnus. Avec l'âge, l'ancienneté dans le logement et la présence d'enfants, l'univers du voisinage est mieux identifié et donne lieu à davantage de rencontres. Les moments de la préretraite et de la retraite marquent une rupture momentanée : moins d'inconnus (8 %) au bénéfice de « visages familiers » (39 %) et une légère baisse de la part des personnes avec qui cette catégorie d'âge a sympathisé. On peut supposer l'existence d'une mobilité résidentielle parmi cette génération.

Vos voisins sont surtout ...?
(une réponse possible)



On ne rencontre pas ses voisins par les plateformes de voisinage, les réseaux sociaux et les applications de rencontre, quoique ...

Les questions sur les pratiques et les échanges entre voisins ont interrogé la communication à deux niveaux : à travers différents médias numériques dont les plateformes, puis spécifiquement à travers les plateformes. Cette distinction permet de mieux situer les usages des plateformes dans l'environnement communicationnel. L'analyse qui suit conjugue les deux niveaux d'information.

Les interrogés, dont 77% sont inscrits sur une plateforme de voisinage, ne ciblent absolument pas les médias numériques comme facilitateurs ou provocateurs de rencontre entre voisins dans un premier temps. En revanche, l'effet de répétition lié à la proximité, la temporalité et la fréquence d'usages des espaces communs et espaces publics donne le La. Les voisins finissent principalement par rencontrer leurs homologues à force de se croiser (41%), particulièrement pour les employés, les professions intermédiaires et les personnes résidant en immeuble. La rencontre peut avoir lieu ensuite lors d'un échange de service (17%). La démarche spécifique de venir se présenter à ses voisins ou de laisser la porte ouverte à des voisins qui viendraient eux-mêmes se présenter, que tout type de répondant au questionnaire pratique (15%), est plus fréquente chez les cadres et lorsqu'on habite en maison individuelle. Les cadres sont aussi ceux qui font le plus souvent connaissance de leurs voisins via l'école, les activités extrascolaires ou les anniversaires (11 % contre 7% de la population totale et 27% des ménages avec enfants).

La présence d'enfants dans le ménage ne démontre pas clairement dans cette enquête une amplification des nouvelles rencontres dans le voisinage, hormis en extra-rocade, les répondants estimant généralement que ça n'a pas du tout favorisé les rencontres (34%) ou les a seulement « un peu » favorisées (30%).

Les événements festifs et conviviaux et les réunions administratives, associatives ou syndicales apparaissent peu comme des moments privilégiés de nouvelles rencontres de voisins (5% et 4%). Enfin, les conflits ou litiges sont aussi créateurs de liens, dans une moindre mesure (3%).

Dans un second temps, de nouvelles sociabilités entre voisins grâce aux supports numériques semblent pourtant se profiler, marquant peut-être un décalage entre l'idée que les voisins s'en font et leurs pratiques effectives. Plus d'un tiers des répondants ont discuté avec des voisins qu'ils ne connaissaient pas via les plateformes de voisinage et les réseaux sociaux et parmi eux, 70% ont abouti à une rencontre « en vrai ». À noter que les applications de rencontres amicales ou amoureuses sont très faiblement utilisées dans le cadre des relations de voisinage dans cet échantillon.

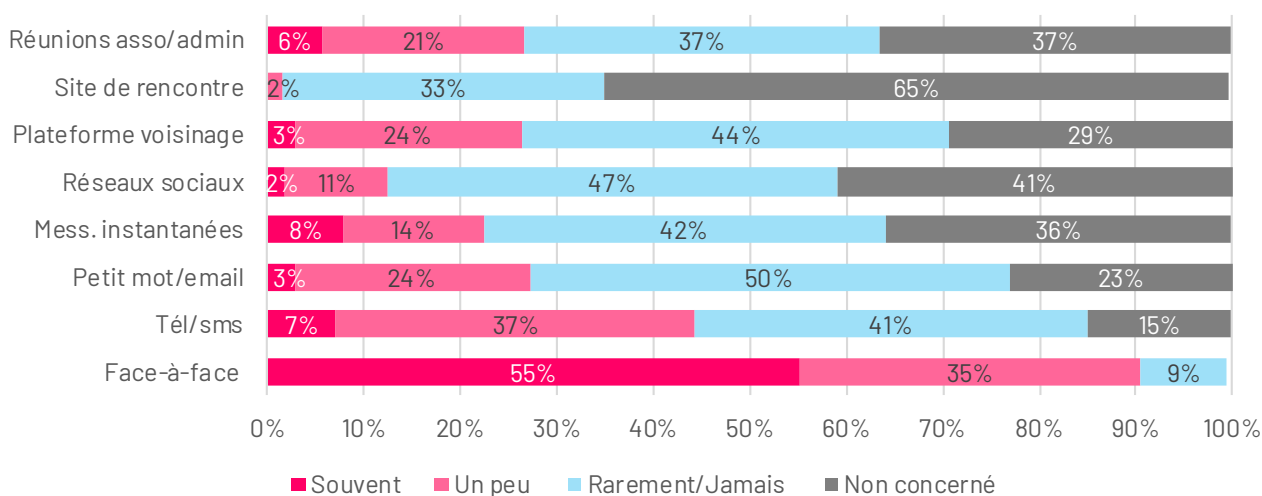
Des plateformes de voisinage qui font leur place dans les communications entre voisins

Le face-à-face reste aujourd'hui le moyen le plus courant pour échanger entre voisins (55%). Les plateformes de voisinage, outils pourtant récents, occupent globalement une place équivalente aux e-mails/petits mots, après les messageries instantanées, le téléphone ou les réunions administratives, associatives ou syndicales. Elles sont appréciées à partir de 36 ans, avec un plus haut niveau de fréquentation entre 46 et 75 ans, et plutôt par les femmes. Si le nombre d'inscrits sur *Mesvoisins.fr* représente ici 3/4 des utilisateurs de plateformes, trois autres plateformes tirent leur épingle du jeu : *Nextdoor*, *Allovoisins* et *Geev*. Les usagers sont parfois inscrits sur deux à trois plateformes de voisinage différentes. Les 2/3 des répondants les consultent de plusieurs fois par mois à plusieurs fois par semaine. Les habitants du périurbain sont un peu plus nombreux à les consulter régulièrement (51 % plusieurs fois par mois et 21 % plusieurs fois par semaine). Les appels téléphoniques sont le moyen de communication préféré des seniors et plus souvent des femmes, tandis que les messageries instantanées concernent les plus jeunes générations, entre 26 et 45 ans. Les réseaux sociaux sont, ici, faiblement mobilisés lors des relations de voisinage.

Quel que soit le moyen de communication, une grande majorité estime que la situation n'a pas changé durant la crise sanitaire. Dans les marges, les enquêtés estiment qu'il y a eu plus d'échanges, notamment en « face-à-face » avec + 22 % (a contrario 14 % de personnes considèrent qu'ils ont diminué), pour le téléphone (+9%), les messageries instantanées (+7%) et pour les plateformes de voisinage (+6%). Les constats de stabilité sont similaires, quel que soit le territoire. Les femmes ont plus souvent tendance à considérer qu'il y a eu plus d'échanges. Les plateformes sont à ce jour sollicitées comme un outil complémentaire aux autres moyens de communication.

Une autre enquête⁶ montre que le confinement a favorisé un double phénomène d'intensification et de diversification des usages des TIC (Technologies de l'information et de la communication). Les usagers auraient diversifié leurs pratiques en mobilisant des services qu'ils utilisaient moins fréquemment jusque-là, notamment les appels vidéo et les messageries instantanées. Cette diversification des outils numériques est également constatée lors de notre enquête, particulièrement dans l'extra-rocade.

Moyens de communication les plus souvent utilisés entre voisins



6 - Figeac, Julien, et al. "Le confinement a-t-il favorisé des dynamiques de soutien social plus connectées et « expressives » ?" in Mariot, Nicolas, et al., *Personne ne bouge : Une enquête sur le confinement du printemps*, Grenoble, UGA Éditions, pp. 181-187, 2021.

Suivre l'actualité du quartier et du voisinage, savoir ce qu'il se passe : principal usage des médias numériques

Le recours aux médias en ligne peut se lire selon quatre finalités pour lesquelles le niveau d'implication de la part des répondants sera très différent : suivre l'actualité/être informé ; diffuser une information, recommander, alerter ; demander ou rendre un service ; enfin discuter, rencontrer de nouvelles personnes. Les femmes consultent plus souvent l'actualité en ligne, donnent, prêtent ou rendent service ; les hommes recommandent davantage, et discutent avec les voisins. On note peu de différences entre territoires.

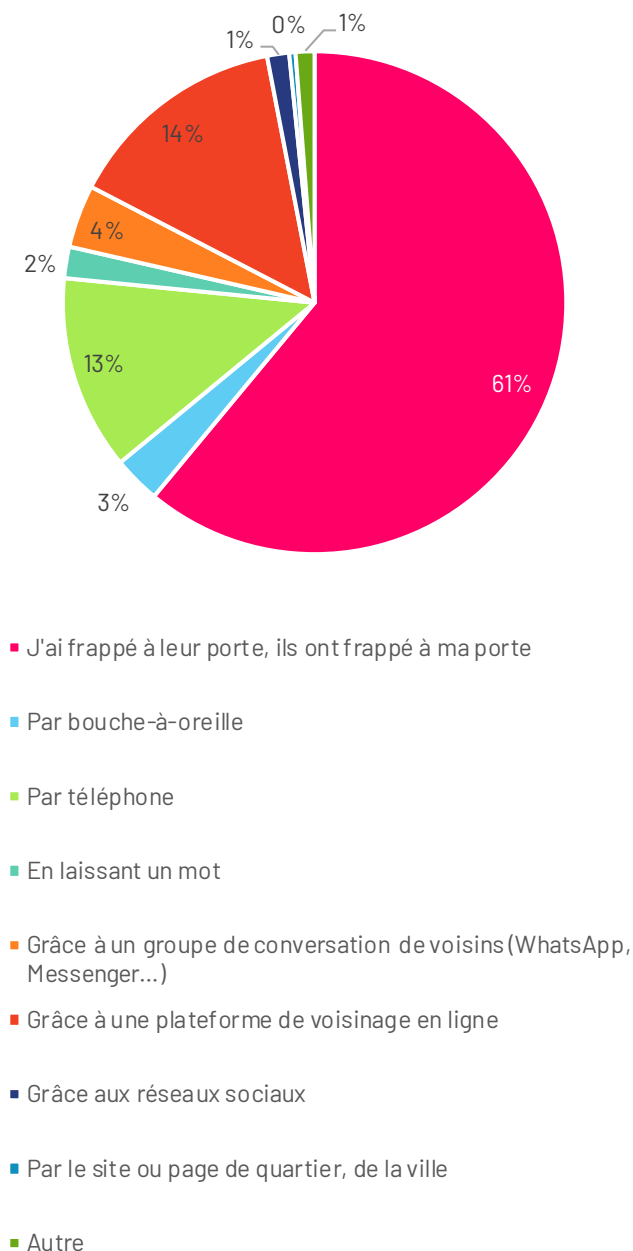
Résultat majeur au regard des autres finalités : 63 % des enquêtés se servent des outils numériques principalement pour se tenir au courant de l'actualité de leur cadre de vie, suivre les annonces, prendre connaissance d'événements. On y retrouve plus souvent les retraités et les employés.

Des plateformes qui facilitent les échanges de services entre voisins par rapport aux autres supports d'échanges numériques

Les répondants sont 11 % à déclarer faire un usage plutôt serviciel des médias numériques (service rendu, demandé, prêt, don). Dans l'ensemble, 68 % des répondants évoquent avoir rendu service à leurs voisins et 56 % ont demandé qu'on leur rende service, demande à laquelle les voisins ont effectivement répondu (92 %), le plus souvent en face-à-face. Les retraités offrent davantage leurs services tandis que les jeunes sont plus souvent en demande. Les principaux postes sont le prêt de matériel, le bricolage/l'entraide, le don, des demandes ayant trait aux animaux, enfin l'arrosage de plantes. On retrouve davantage de femmes dans le champ du don, des animaux, dans l'accompagnement et la récupération d'enfants. Les hommes sont plus présents dans le bricolage et le prêt de matériel. La dimension marchande est peu visible : on vend ou on achète peu entre voisins.

→ En pratique, les plateformes de voisinage jouent un rôle non négligeable dans ces échanges de services : 14 % se sont appuyés spécifiquement sur ce réseau durant les deux dernières années. Cependant, certains sujets en sont exclus, les enquêtés ne recourent pas aux plateformes ou réseaux sociaux pour organiser un événement concernant les enfants. Le niveau d'engagement reste donc modéré : on ne parle pas d'argent, on ne confie pas ses enfants à quelqu'un de mal identifié.

Moyens de communication mobilisés pour l'échange de services



Un outil de diffusion d'informations qui n'implique pas de responsabilité

Dans une même proportion que l'usage serviciel (11 %), les médias numériques sont considérés comme un moyen de diffuser de l'information ou d'en demander (faire des recommandations de services, commerces, ou alerter et mettre en garde face à un problème). 15 % des répondants estiment avoir rendu service à leurs voisins en leur faisant des recommandations.

→ Si la diffusion d'informations positives, la promotion d'un commerce, d'un service, de loisirs, de savoir-faire se font aisément sur les plateformes, les alertes et les mises

Sociabilité de voisinage, plateforme et territoire

en garde font l'objet d'un tri, équilibre entre l'intérêt général, l'intérêt individuel et ce qui relève de l'intime et/ou qui pourrait être préjudiciable pour le répondant. Différents troubles ont été interrogés au cours des deux dernières années lors de cette enquête : les nuisances sonores et olfactives (51% de répondants sont concernés), les litiges et les différends de voisinage (26%), le vandalisme (35%) et les cambriolages (14%). Les nuisances sonores et les litiges/différends, problèmes peut-être encore non résolus, ne sont pas évoqués sur les plateformes. En revanche, on peut publier un peu plus facilement ce qui est déjà arrivé afin d'alerter le voisinage à propos des cambriolages et du vandalisme. Ces publications sont très suivies et commentées. Par ailleurs, l'interconnaissance semble réduire l'apparition de différends ou de litiges entre voisins, jusqu'à un certain point : il y a moins de conflits parmi les répondants qui ont sympathisé avec leurs voisins (22 % concernés par un litige ou un différend), que pour ceux qui se considèrent entourés d'inconnus (33 %), de visages familiers (29 %) ou de proches (29 %).

Des plateformes peu sollicitées pour l'organisation de moments partagés entre voisins

L'usage des outils numériques à des fins de sociabilité est le plus marginal : 6 % discutent avec leurs voisins, 2% souhaitent rencontrer leurs voisins; enfin 0,5 % les utilisent pour faire des rencontres amicales ou amoureuses. Un tiers des enquêtés a participé à des événements ou activités de différentes natures avec ses voisins. Ces moments rassemblent surtout de jeunes ménages avec enfants, des retraités, puis des CSP+, et plutôt les personnes habitant en maison individuelle. Ces événements sont en tout premier lieu des moments conviviaux et festifs (51 %), puis des activités sportives et de détente (13 %), des événements culturels et artistiques ou des réunions administratives (10 %); enfin des ateliers/partages de savoir-faire et des activités liées aux enfants (8 %). Plus on avance en âge, plus les événements conviviaux sont récurrents avec les voisins, jusqu'à 75 ans. Ces événements sont plus fréquents en cœur d'agglomération (45 %) que dans le périurbain (34 %).

→ Comment ont-ils eu l'information concernant ces événements et activités ? Le premier mode reste l'invitation personnelle (33 %) et 7 % l'ont obtenu grâce à une conversation type WhatsApp, relevant d'un réseau fermé de voisins. 16 % des répondants ont connu l'événement ou l'activité par la toile, si l'on additionne les différents réseaux numériques (plateforme de voisinage : 7 % ; page internet du quartier ou de la ville : 5 % ; réseaux sociaux : 4 %). Vient ensuite le bouche-à-oreille ou la diffusion d'une publicité, une newsletter (total : 14 %). La plateforme de voisinage est donc utile, quoique modérément, pour ce genre d'événements.

Les personnes les plus sociables sont aussi celles qui échangent le plus sur les plateformes de voisinage...

Dans l'ensemble, une majorité de répondants estime avoir parlé au moins une fois à cinq à dix personnes (42 %). Si le niveau d'échanges est beaucoup plus faible via les plateformes de voisinage et les réseaux sociaux que dans l'espace réel du quotidien, les répondants qui ont parlé avec un grand nombre de voisins « en réel » ont tendance à échanger davantage avec d'autres voisins sur les réseaux virtuels et les plateformes. Les sociabilités ne se substituent pas, elles tendent à se cumuler, en lien avec le capital social des répondants.

Le voisinage est l'espace du proche, à moins de 5 min de chez soi

Trois questions ont abordé la spatialité du voisinage : la localisation, les limites, la métrique.

Près d'un tiers localise le voisinage à « la rue », un quart considère que c'est « le quartier, le lotissement ou la résidence ». 18 % fondent le voisinage aux personnes se trouvant immédiatement à côté de chez elles.

Les limites du voisinage apparaissent principalement via trois sujets : le quartier (32 %), le réseau d'habitants (28 %) et la distance maximum (26 %).

La dernière question les réinterrogeant uniquement par l'espace-temps renforce l'idée d'un espace de voisinage proche. 42 % des répondants délimitent le voisinage à « 1 min à 5 min (ou 300 mètres) » ; 32 % à « environ 1 min (ou 100 mètres) » ; 20 % de « 5 à 15 min (ou 1 km) ».

Globalement, moins les répondants connaissent de voisins, plus ils utiliseront les termes de distance maximum. Plus ils en connaissent, plus ils seront nombreux non pas à le définir en métrique, mais par le réseau d'habitants. Ce constat se lit particulièrement bien à travers l'âge, avec une progression continue de la présence du réseau d'habitants en vieillissant. Enfin, plus les répondants ont des activités avec leurs voisins, plus la distance du voisinage tend à s'allonger.

Un espace de voisinage virtuel qui serait plutôt fidèle à la réalité géographique

60% des répondants inscrits sur les plateformes de voisinage estiment que le périmètre proposé sur ces dernières est fidèle à la réalité, avec une plus forte adhésion de la part des personnes qui le situent entre 5 min à 15 min et entre 15 et 30 min. Ils sont 31% à le trouver trop grand. 7% pensent qu'il manque de souplesse. Alors que 74% au total délimitent le voisinage à moins de 5 minutes (ou 300m), ces résultats surprennent. Les plateformes en effet proposent des périmètres qui dépassent souvent les 5 minutes à pied et on aurait pu s'attendre à une plus grande part de personnes le voyant comme trop grand.

Synthèse : des outils complémentaires aux échanges traditionnels favorisant la mise en récit locale

La présence du voisinage est globalement vue comme un élément positif dans le cadre de vie. Parmi les devises proposées en fin de questionnaire, celle « *les voisins sont sympas, et puis ça rassure et ça peut dépanner* » rassemble 63% des répondants ; quant à la phrase « *rien de tel que le bavardage au coin de la rue !* », elle obtient 14% . La convivialité a ses limites (seulement 3 % de « *plus on est de fous, plus on rit* »). 9 % voient ces relations limitées, de manière subie ou par volonté, soit dans l'espace extérieur au logement (« *des voisins, où ça ?* » : 3 %), soit dans l'intimité (« *pour vivre heureux, vivons cachés* » : 6 %).

Les définitions libres du voisinage gardent ce caractère positif: *c'est l'animation d'un quartier, l'échange permet la convivialité et de se sentir plus en sécurité*. Les sociabilités existantes sont valorisées, certains les voient comme un lien fort, *une extension de la famille*. La recherche de liens en général dans le voisinage est très présente, rompant l'isolement : *il y a beaucoup de solitudes, les plateformes de voisinage aident au contact, et souvent aux rencontres* ; le voisinage est une *communauté potentielle d'entraide et de soutien*.

Le voisinage peut être vu non pas comme un état mais une règle de conduite : *il est indispensable de faire l'effort de bien s'entendre avec ses voisins ; le voisinage doit se cultiver, s'entretenir dans le respect de chacun*. Plus pragmatique, le voisinage est une *communauté d'individus patchwork dans un environnement proche ; le quartier, c'est un village. On se connaît tous de vue. Certains sont plus ouverts que d'autres, chacun fait selon son caractère ; des amis, connaissances, inconnus, rabat-joie qu'on ne choisit pas*.

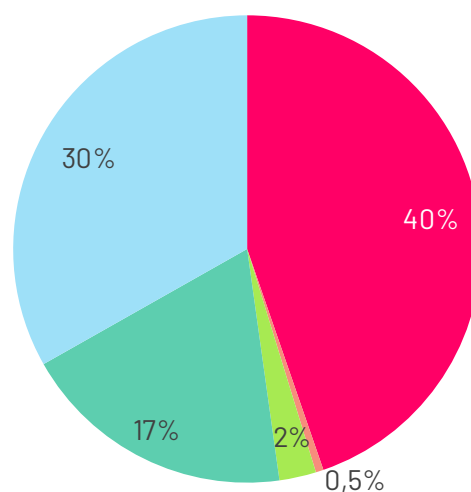
Enfin, un petit nombre de répondants ne voit dans le voisinage que des ennuis « *les pires conflits viennent du voisinage ; c'est souvent des conflits et cauchemars ! ; coexistence difficile, voire épuisante* ». D'autres regrettent l'absence de liens sur leur lieu de vie : *beaucoup de froideur, indifférence, surtout envers les personnes âgées*.

La mise en relation de ces visions du voisinage et le regard porté sur les médias numériques renforcent l'idée d'une volonté de créer du lien, confrontée parfois aux limites des plateformes. Une majorité de répondants juge les médias numériques complémentaires aux échanges traditionnels dans le cadre des relations de voisinage. Ils sont néanmoins près d'un tiers à considérer qu'ils sont avant tout virtuels et ne remplacent pas les échanges traditionnels. 17 % en ont une vision utilitariste, considérant principalement ces supports comme des lieux d'échanges et de services. Plus les répondants sont jeunes, plus ils auront tendance

à les juger complémentaires ; plus ils sont âgés, plus ils les estimeront surtout virtuels. Cela peut sembler paradoxal car les seniors représentent la population qui apprécie et utilise le plus les plateformes de voisinage dans cet échantillon. Elles ne sont donc peut-être pas identifiées comme un support d'échanges numériques classique. Ou bien permettent-elles cette distance cordiale qui autorise sinon à participer à connaître la vie de quartier, tout en maintenant un niveau d'engagement mesuré dans les relations sociales, dans un format plus chaleureux que d'autres supports d'échanges numériques ?

Les plateformes de voisinage trouvent donc globalement leur utilité dans la mise en commun d'un récit de vie du quartier et dans l'échange de services. Elles semblent moins utiles dans le cadre de la diffusion ou la résolution de problèmes entre voisins et de l'organisation d'événements et de rencontres, bien que les échanges de services créent ces rencontres.

Appréciation des médias numériques dans les relations de voisinage (une réponse possible)



- Complémentaires aux échanges traditionnels
- Plus conviviaux
- Plus efficaces que les échanges traditionnels
- Principalement un lieu d'échanges et de services
- Surtout virtuels, ne remplacent pas les échanges traditionnels

Les relations de voisinage au carrefour de multiples acteurs : enjeux et leviers d'action

Le voisinage est une chose privée qui peut s'inviter rapidement dans la sphère publique. Les recherches en histoire sociale montrent l'ampleur d'un sujet hautement passionnel dans les communautés de vie⁷. Les maires, maires de quartier, sont historiquement les premiers grands témoins des relations de voisinage et les premiers médiateurs en cas de conflits. À Bordeaux Métropole, un GIP (groupement d'intérêt public) dédié à la médiation a vu le jour en 2014, dont un service se consacre aux problèmes de voisinage. Les bailleurs sociaux et leurs prestataires sont depuis l'avènement de la politique de la ville des acteurs privés majeurs des questions de lien social et de gestion de conflits entre voisins. Dans le parc privé, les syndicats de copropriété et les agences immobilières sont aussi un réceptacle important des conflits de voisinage. Avec l'avènement des ZAC et autres formes d'aménagement à grande échelle, les promoteurs se montrent plus présents et en dialogue avec les collectivités locales et les bailleurs sociaux à ce sujet. C'est le cas dans l'écoquartier Ginko à Bordeaux⁸, où Bouygues a mis en place divers services pour répondre aux besoins des habitants (conciergerie, tiers lieu, café pour le lien social, commerces de proximité).

Outre la gestion de conflits, la proximité et le voisinage sont depuis quelques années le lieu d'investissements d'une multitude d'entreprises de petite ou de très grande envergure, témoignant d'intérêts forts pour la question. Isabelle Baud-Serfaty⁹ fait le postulat que les logements et le quartier aujourd'hui *se consomment davantage comme des services. Usages et investissements se transforment autour des bouquets de services qui font éclater les démarcations traditionnelles de la fabrique urbaine. De nouveaux opérateurs se profilent. Ils repensent la proximité et l'urbanité*. Elle observe trois évolutions : les promoteurs dont l'échelle d'intervention s'élargit ; les instances hybrides (ex. : Les Sécheries à Bègles, programme d'habitat porté par le bailleur social Aquitanis ayant son propre réseau numérique d'entraide entre voisins) ; les plateformes de voisinage. Déjà évoquées, les GAFA s'intéressent aussi à la proximité. Facebook a récemment décidé de s'emparer de la sphère de proximité via son programme « quartiers », pour la mise en place de « mini réseaux sociaux »¹⁰. Google développe une fonctionnalité dans Google Maps permettant de prolonger sa transformation en réseau social local, avec un flux d'actualités des dernières publications du quartier¹¹. L'entreprise Pickme fait des voisins des points

relais postaux : « ils sont géolocalisés, payés, notés et disponibles depuis les sites e-commerce pour recevoir vos colis ». Projet en gestation depuis quelques années, le groupe La Poste se lance dans les conciergeries dites d'hyperproximité, à travers un nouveau concept intitulé « place des services »¹². Autant d'acteurs qui chargent la carte du local, mais qui pourraient aussi servir l'intérêt général par des coopérations nouvelles.

Les avantages des plateformes de voisinage dans le « pair à pair »

L'enquête menée auprès des voisins bordelais montre qu'ils tirent plusieurs partis de l'usage de ces plateformes. La construction d'un récit local permet d'être accroché, même si on n'y participe pas, à une communauté d'habitants. L'échelle locale est intelligible, on y met des prénoms, des histoires, des styles d'écritures, des problématiques, des demandes de conseils et de services et parfois même quelques états d'âme.

On se fédère autour d'un problème dans le quartier, d'un chat perdu, d'un changement de sens de circulation de la voirie. S'inscrire sur une plateforme permet de demander un service dans la proximité, sans qu'il soit noyé dans la masse, une bouteille dans l'étang plutôt qu'à la mer. La plateforme ouvre un périmètre de l'échange plus grand et plus efficace que de frapper à la porte de chaque voisin. En somme, la plateforme vient optimiser l'échange de services, d'entraide. Lorsqu'on s'installe dans un quartier, la plateforme permettra de trouver des ressources à l'échelle adéquate. Ces plateformes offrent un interstice numérique, une antichambre facilitante avant toute rencontre réelle ou échange de services effectif, tout en offrant l'opportunité de créer des liens.

Les opportunités d'une coopération entre plateformes, collectivités locales et acteurs de l'action sociale et de l'animation

Un rapport¹³ de la FING (Fondation internet nouvelle génération) et de l'IDDRI (Institut du développement durable et des relations internationales) analyse les enjeux stratégiques sur la place des réseaux de sociabilité numériques en lien avec les collectivités locales. Il révèle que les acteurs traditionnels et les plateformes numériques de proximité ne sont pas en contact avec les mêmes publics et qu'une coopération serait intéressante. Parce que les collectivités imaginent que ces plateformes

7 - Rainhorn, Judith, et Terrier, Didier, *Étranges voisins : Altérité et relations de proximité dans la ville depuis le XVIII^e siècle*. Rennes : Presses universitaires de Rennes, 2010.

8 - a'urba, *Vivre à Ginko*, 2017.

9 - Baraud-Serfaty, Isabelle, « Vers des logements et des quartiers « comme des services » ? », *Constructif*, vol. 59, n° 2, pp. 68-72, 2021.

10 - <https://www.20minutes.fr/high-tech/2891119-20201022-facebook-veut-vous-faire-rencontrer-vos-voisins>

11 - <https://digitalmediaknowledge.com/medias/google-maps-devient-il-un-reseau-social/>

12 - Place des services, « insuffler une nouvelle vie de quartier », *Transmission* n° 10, éd. La Poste, novembre 2021.

13 - Albaredo, Marine et De Feraudy, Tatiana, *Numérique et sociabilités de proximité*, dans le cadre du programme Audacities (FING, IDDRI), avril 2018.

vont se développer avec ou sans elles, *il devient opportun d'éviter un contournement ou une concurrence de l'action publique*. La collectivité peut avoir intérêt à travailler avec les plateformes pour une mise en cohérence avec ses interventions. Dans le champ de l'habitat, la prise en main plus fréquente via des appels d'offre avec bouquet de services, dont celui des sociabilités, par des aménageurs et promoteurs de territoires ultralocalisés, peut être l'occasion de proposer des projets publics inclusifs et d'assurer une équité territoriale, les collectivités restant garantes de cette équité et interlocutrices privilégiées des habitants. L'action publique, *plutôt que de reprendre en main toutes les activités, peut jouer un rôle d'assembleur ou d'orchestrateur des initiatives de son territoire*, pour assurer d'une part un maillage équilibré du territoire avec un service équivalent pour chaque habitant ; d'autre part, orienter les plateformes *afin qu'elles incorporent une vision particulière du lien social*, en cohérence avec l'intérêt général. Pour ce faire, il s'agit d'identifier les complémentarités et les coopérations possibles, bilatérales ou multilatérales, comme développer les enquêtes sur les usages et usagers des plateformes et les diffuser, avoir des états des lieux avant des expérimentations, partager les expériences et une culture locales, penser l'inclusion et la médiation numériques. Les réseaux numériques de proximité invitent par ailleurs à repenser les métiers de l'action sociale et de l'animation locale. Ce partage peut ensuite bénéficier aux acteurs du numérique pour cerner au plus près l'action publique locale et ses besoins. Cette expérimentation nécessite de renouveler le cadre coopératif des collectivités pour une plus grande souplesse. Enfin *quelle que soit la plateforme, la collectivité doit être attentive au type de comportement et de définition de la communauté qui est encouragée*.

Les représentants des plateformes interrogés pour l'enquête (*Mesvoisins.fr* ; *GEEV* ; *Nextdoor*) sont désireux de coopérer avec les collectivités locales mais regrettent l'absence de contacts. Elles peuvent en effet apporter une meilleure connaissance du territoire. La problématique du stationnement dans le quartier Saint-Augustin à Bordeaux ou l'arrivée de pistes cyclables ont fait récemment le buzz sur la plateforme *Mesvoisins.fr*. Cela donne de la visibilité aux sujets qui font débat. La plateforme peut alors représenter un médium de communication intéressant, voire un outil d'animation. Lorsqu'il s'agit de quartier, l'action publique a historiquement le plus souvent développé une

connaissance fine des quartiers d'habitat social ; les plateformes permettraient d'avoir une nouvelle entrée, couvrant le reste du territoire.

Comme dans le cas du bailleur social Archipel habitat à Rennes, les plateformes possèdent une ingénierie numérique qu'elles peuvent déployer spécifiquement sur un quartier afin de développer la concertation autour de questions de gestion ou d'un projet de renouvellement urbain, que ce soit dans le parc social ou dans le parc privé.

Offrant la possibilité d'une communication ciblée sur un quartier, les messages municipaux pourraient donc être canalisés par ces plateformes. En retour, les habitants peuvent faire part de leur avis et opinions sur des actions possibles pour favoriser un meilleur cadre de vie, les sociabilités et les solidarités.

L'outil «plateforme de voisinage» offre des perspectives intéressantes pour les collectivités locales, à condition d'une équité des territoires et de l'accès des personnes aux services ou dispositifs proposés. Les communautés créées ou renforcées par les plateformes doivent se penser de manière ouverte et ne pas être génératrices de déséquilibres. Selon Will Payne¹⁴, les réseaux numériques de proximité *offrent une compréhension opérationnelle et topologique de l'expérience humaine, si contingente et désordonnée soit-elle dans son environnement réel*.

Ce travail enseigne que trois visions du voisinage coexistent. La première est celle du «mitoyen et des 5 min à pied», de la proximité immédiate. La seconde s'incarne à travers le quartier, comme zone géographique. Enfin, une troisième vision est celle du voisinage en réseaux, aux distances plus variées, pouvant s'étendre à l'échelle métropolitaine.

Ces groupes sociaux spatialisés ont donc de réels atouts. Et dans une période où les frontières et les murs font un retour insidieux en politique et dans le quotidien, il peut être judicieux d'observer et de penser les espaces et les réseaux de voisinage pour être à l'écoute des demandes et développer des actions ciblées géographiquement.

14- Payne, Will, Welcome to the polygon : contested digital neighborhoods and spatialized segregation on Nextdoor, Computational Culture, Department of Geography, University of California, Berkeley, 28th november 2017.