

# «Connais-tu ton voisinage?»

L'utilisation des groupes et plateformes numériques pour échanger entre voisin·e·s explose en milieu urbain. Comment ces nouveaux outils contribuent-ils à créer du lien? Interview croisée entre la Déléguée à la cohésion sociale de la Ville de Fribourg Ula Stotzer et les chercheurs·euses Diana Betzler et Lucien Delley. **Patricia Michaud**

**Le confinement lié à la crise de covid-19 a bouleversé les routines sociétales. Ula Stotzer, comment l'avez-vous vécu en tant que Déléguée à la cohésion sociale?**

*Ula Stotzer:* Favoriser les liens sociaux est le cœur de mon travail. Or, la première mesure liée à la pandémie a été de couper ces liens sociaux. Un vrai défi pour mon équipe, car nous voulions absolument maintenir les relations entre les gens malgré les interdictions de se regrouper.

**Durant la pandémie, qu'avez-vous observé au niveau des relations interpersonnelles en ville?**

*Ula Stotzer:* Un grand élan de solidarité s'est particulièrement exprimé dans les relations de voisinage. De nombreux·euses jeunes se sont mobilisé·e·s pour proposer leurs services aux seniors, par exemple en accrochant leurs offres d'aide dans les halls des immeubles ou dans la rue. Mon équipe a coordonné cet élan. Nous avons aussi créé des *hotlines* pour rester en contact avec nos habitantes et habitants.

**Cette crise sanitaire a-t-elle créé la solidarité ou plutôt révélé une solidarité existante, qu'on sous-estimait?**

*Ula Stotzer:* Je pense que la pandémie a amplifié la solidarité. Parce qu'on avait du temps. Parce qu'on était en situation de crise. Parce qu'on avait besoin de se rendre utile. Depuis, la vie a repris son cours normal et le soufflé s'est partiellement dégonflé. Mais pas complètement.

**A l'ère du numérique, on pourrait penser que le contact physique n'est plus si important. Or, il a «suffi» d'un confinement pour que nos relations soient chamboulées...**

*Ula Stotzer:* Le ressenti en direct n'est pas le même qu'en ligne. Pour communiquer de façon authentique, les gens ont besoin du langage non verbal. On peut se cacher un peu dans un contexte numérique.

*Lucien Delley:* Avec la pandémie et tous ces lieux publics qui ont fermé, l'horizon de la sociabilité s'est déplacé vers le proche: la cage d'escalier, le pas de la porte. Ces espaces ordinaires où l'on s'arrêterait peu sont devenus importants pour maintenir des liens dans un contexte de distanciation sociale.

**Elans de solidarité, contacts de proximité: la pandémie a donc permis de gommer une partie du fossé social?**

*Lucien Delley:* Attention, la crise de covid-19 a été vécue de manière très inégale en fonction du lieu de vie, de l'aménagement de l'espace ou des conditions professionnelles et personnelles. A l'époque, je travaillais sur les questions de sécurité urbaine. En tant que sociologue, j'ai été interpellé par les diverses interprétations qu'ont fait les individus et les collectivités des règles en vigueur. Au sein des groupes, des processus de renégociation se sont mis en place. Les fêtes de Noël constituent un bon exemple. Alors que certaines familles ont choisi de se rassembler comme d'habitude, quitte à dépasser le nombre de personnes autorisées, d'autres ont complètement renoncé aux retrouvailles.

**Même constat au niveau du voisinage?**

*Lucien Delley:* Oui. Parallèlement à l'élan de solidarité déjà évoqué, on a assisté à une vague de dénonciations pour non-respect des règles. C'est donc tout un spectre du rapport à la norme qui s'est négocié individuellement et collectivement. Au fond, le covid-19 a révélé comment se constitue un «nous». Dans le cas du voisinage, il s'agit d'un «nous» de proximité. Un autre aspect est venu se greffer là-dessus: tout à coup, entre voisines et voisins, on avait quelque chose en commun, on partageait une épreuve. Normalement, quand ils n'ont rien à se dire, les gens parlent de la météo. Dans le cas de la pandémie, il y avait un nouveau lieu commun, à savoir le confinement.

### **L'un des changements d'habitudes les plus visibles est l'utilisation accrue des nouveaux outils numériques...**

*Diana Betzler:* Tatsächlich haben viele Forschungen bestätigt, dass der Einsatz digitaler Werkzeuge während der Covid-19-Krise stark zugenommen hat. Und nicht nur im beruflichen Kontext – Homeoffice, Videokonferenzen und ähnliches – sondern auch im Alltag: E-Shopping, Online-Kulturveranstaltungen, digitale Gruppen für Freizeitaktivitäten. Diese Entwicklung betrifft auch das Quartierleben. Zahlreiche Gruppen, die die Bewohner eines Gebäudes oder einer Nachbarschaft zusammenbringen, sind auf WhatsApp, Signal oder Facebook entstanden. Auch spezialisierte digitale Plattformen wurden geschaffen. So etwa die Schweizer Community-App beUnity, mit der wir arbeiten, die in dieser Zeit (2020) gegründet wurde.

### **Ces dix dernières années, il a beaucoup été question de fracture numérique dans nos sociétés occidentales. Cette notion est-elle encore d'actualité?**

*Diana Betzler:* Heute noch hat nicht jede und jeder denselben Zugang zur digitalen Welt und auch in der Schweiz sind Zugang, Nutzung und Kompetenzen ungleich verteilt, aber auch das Interesse, sich digital zu beteiligen. Der Einsatz von digitalen Werkzeugen kann ausschliessen, aber auch einbeziehen, wenn es um Nachbarschaft geht. Zum Beispiel diejenigen, die nicht immer vor Ort sind wie Berufstätige.

### **Quel impact ces inégalités ont-elles sur la vie en société?**

*Diana Betzler:* Wenn wir über das Zusammenleben sprechen, treten immer Ungleichheiten auf. Aber sie manifestieren sich nicht auf dieselbe Weise in der physischen Welt wie in der virtuellen Welt. In der Nachbarschaft neigen Menschen, die mehr vor Ort sind, wie etwa im Haushalt tätige Personen oder Menschen im Homeoffice, eher dazu, physische Kontakte zu knüpfen. Berufspendler\_innen oder weniger mobile Menschen haben nun durch digitale Mittel bessere Möglichkeiten, sich zu vernetzen. Interaktionen in der digitalen und in der physischen Welt sind jedoch sehr unterschiedlich konstruiert. Digitale Beziehungen sind oft selektiver und fragiler; zudem fehlen die körperlichen Impulse, die zur Bindung beitragen. Zusammenfassend würde ich sagen, dass die Covid-19-Krise das Spektrum sozialer Interaktionen erweitert hat. Nun geht es darum, zu überlegen, wie sich Online- und Offline-Formate sinnvoll kombinieren lassen. Wie können Menschen dank digitaler Werkzeuge zu mehr direktem Kontakt motiviert werden und umgekehrt?

### **On prendrait donc le meilleur du physique et du numérique, qu'on associerait afin qu'ils se renforcent l'un l'autre. Est-ce réaliste?**

*Diana Betzler:* Es gibt bereits Projekte in diese Richtung, wie Co-Creation-Workshops, bei denen Nachbarn gemeinsam

eine Kommunikations- und Austausch-App entwickeln, die genau den Bedürfnissen ihrer Gemeinschaft entspricht. *Lucien Delley:* Cela dit, rajouter une plateforme supplémentaire n'est pas toujours la panacée pour les relations de voisinage. Il y a un risque de sur-information, de trop-plein, la plupart des gens étant déjà présents sur plusieurs réseaux sociaux différents. De nombreuses personnes préfèrent se «contenter» d'utiliser un outil qu'elles connaissent et maîtrisent déjà, du type WhatsApp ou Signal. Le fait qu'il s'agit d'applications démocratisées et non spécialisées n'empêche pas leur utilisation différenciée. Il existe des groupes de prêts d'objet, de partage de restes alimentaires ou encore de signalement d'objets trouvés.

### **Prêts d'objets, signalement d'objets trouvés: ces groupes de quartier ou d'immeuble servent donc plutôt à échanger des services qu'à créer du lien?**

*Lucien Delley:* Notre enquête a montré qu'il y a presque autant d'usages et de finalités que de groupes. Prenons l'exemple d'une coopérative, dont les habitantes et habitants sont déjà très soudé-e-s: dans ce cas, un chat WhatsApp ou une plateforme numérique de voisinage aura peut-être pour principale fonction la coordination de la vie en commun. Ailleurs, ces mêmes outils numériques pourraient jouer un rôle plus social.

### **Note-t-on des différences entre ville et campagne dans la manière d'utiliser ces outils numériques de voisinage?**

*Diana Betzler:* Natürlich ist es verlockend, eine klare Unterscheidung zwischen «Stadt» und «Land» zu treffen. Diese Differenzierung verschwimmt jedoch zunehmend. In der Schweiz gibt es faktisch kaum noch klar abgegrenzte ländliche Räume. Derzeit leben rund drei Viertel der Schweizer Bevölkerung in städtischen Gebieten und nur etwa 14 Prozent in rein ländlichen Regionen. Die überwiegende Mehrheit sozialer Interaktionen findet somit in einem urbanen Kontext statt. Traditionell werden ländliche Sozialbeziehungen als langlebig beschrieben, geprägt von Routinen und einer gemeinsamen Geschichte. Dies ist jedoch eine stark idealisierte Vorstellung. Anonymität und individuelle Freiheit haben hier wenig Platz. Umgekehrt sind auch enge Beziehungen in der Stadt von Klischees begleitet: häufige Umzüge und unterschiedliche soziale Lebensweisen werden oft mit schwachen Nachbarschaftsbindungen assoziiert.

### **Qu'en est-il dans la réalité?**

*Diana Betzler:* Neue urbane Nachbarschaften sind vielfältig und sozial dynamisch. Menschen ziehen häufiger um, Lebensverläufe sind unterschiedlich und soziale Routinen werden ständig neu ausgehandelt. Vielen Städten und Gemeinden ist es ein Anliegen, das gute Zusammenleben in diesen Räumen aktiv zu fördern.

*Lucien Delley:* Je rejoins Diana. Opposer une ville forcément anonyme et intense à un village apaisé où tout le monde se connaît, c'est un gros fantasme. La campagne peut être traversée par du contrôle social et des formes d'exclusion, tandis que des attaches fortes et des solidarités de proximité peuvent se tisser en ville. Cela fait écho à notre enquête, qui porte spécifiquement sur les nouveaux quartiers.

#### **Qu'entendez-vous par «nouveaux quartiers»?**

*Lucien Delley:* Il s'agit de ces gros quartiers qui sortent de terre rapidement. L'exemple le plus proche de Fribourg est l'écoquartier de l'Ancienne Papeterie, à Marly. A terme, cet écoquartier devrait accueillir 8000 habitant-e-s. Dans ces quartiers géants flambant neufs, tout est à inventer en matière de cohésion sociale. Souvent, on entend des promesses très fortes en matière d'écologie, de mise en commun, de retour à la proximité. Être plus que des voisin-e-s. Refaire de la ville un village. On retombe dans le fantasme.

#### **De quoi se nourrit-il, ce fantasme de village?**

*Lucien Delley:* Avec l'industrialisation, la ville moderne s'est réorganisée pour soutenir la production et les circulations. Dans cette perspective fonctionnelle, l'urbanisation a peu à peu réduit l'idée d'«habiter» à la seule question du logement. Durant notre enquête, nous avons souvent entendu des personnes dire «on veut faire plus qu'habiter». Ce que les gens expriment ici, c'est l'envie de retrouver une relation plus dense aux lieux: tisser des liens, s'appropriier des espaces, y construire des attachements. Dans ces nouveaux quartiers, on voit peut-être une tentative de réinvestir cette dimension et, parfois, d'y associer une forme de participation. Autrement dit, on subit moins la ville et on essaie davantage de la coproduire.

#### **Ula Stotzer, quels défis ces nouveaux quartiers représentent-ils en matière de politique de gestion de la cohésion sociale?**

*Ula Stotzer:* A Fribourg, nous n'avons pas encore été directement confrontés à cette thématique. Les deux premiers «nouveaux quartiers», BeauVi et Torry-Est, sont en construction. Les quartiers sont l'échelle sur laquelle nous travaillons. Quand j'ai pris mes fonctions il y a 13 ans, je me suis naturellement tournée vers les quartiers. Voire les sous-quartiers puisque, dans certains cas comme le Schönberg, plus de 10'000 habitant-e-s sont réparti-e-s dans plusieurs zones très différentes. Tous les quartiers ne disposent pas des mêmes infrastructures, du même tissu social.

#### **Comment étudie-t-on le niveau de participation et de solidarité dans un quartier?**

*Ula Stotzer:* Quand mon poste a été créé, j'étais en fait déléguée à l'intégration. Mes efforts se sont portés sur la thématique des migrations, donc sur les quartiers où il y

avait davantage de mixité. Il n'y a pas de miracle: il faut être sur le terrain! Notre force à la Ville de Fribourg, c'est le travail en réseau. En terme de cohésion sociale, l'une des premières mesures mise en place a été la Fête des voisins. Les organisatrices et organisateurs viennent chercher dans nos locaux les kits contenant affiches, invitations et gobelets. Cela permet d'échanger directement avec elles et eux.

#### **Quel rôle concret les nouveaux outils numériques peuvent-ils jouer dans cette cohésion sociale?**

*Diana Betzler:* Das ist genau eine der Forschungsrichtungen unserer Studie, die grundsätzlich zu verstehen versucht, wie die Masse von sozialer Aktivität und nachbarschaftlicher Bindung konstruiert sind. Während Lucien qualitativ in diesem Feld arbeitet, ist meine Forschung quantitativ ausgerichtet. Im Rahmen der Online-Befragung wurde ein Index für soziale Aktivität entwickelt. Die Ergebnisse zeigen, dass Teilhabe auf mehreren Ebenen stattfindet: informelle Austausche im Treppenhaus, Nachbarschaftsfeste, bilaterale Treffen zwischen Nachbar\_innen oder formellere Veranstaltungen. Zudem haben wir versucht, das Ausmass der Bindung an das Quartier zu messen. Auch hier zeigt sich eine grosse Vielfalt. Manche Menschen entwickeln sehr emotionale und persönliche Bindungen zu ihren Nachbar\_innen, andere bevorzugen eher pragmatische Beziehungen.

#### **Ces facteurs, vous les avez analysés dans l'espace physique, mais aussi dans l'espace digital...**

*Diana Betzler:* Genau. Auch online zeigt sich eine grosse Bandbreite an Beteiligungsformen. Man kann lediglich einen Kommentar «liken», sich an einem Forum beteiligen, aktiv Inhalte posten oder sogar als Community-Organisator\_in auftreten. Unsere Analysen zeigen, dass soziale Aktivität eng mit der Bindung an die Nachbarschaft zusammenhängt. Eine weitere Beobachtung ist, dass digitale Aktivitäten dieses Phänomen zusätzlich verstärken. Wer digital sozial aktiv ist, entwickelt tendenziell eine stärkere Bindung an das Quartier. Dies deutet darauf hin, dass die Hybridisierung von physischer und digitaler Beteiligung besonders wirksam ist.

#### **Les outils numériques ont donc vraiment le potentiel d'augmenter la participation et la cohésion sociale?**

*Diana Betzler:* Ja. Das geht aus der Studie deutlich hervor.  
*Lucien Delley:* C'est un outil supplémentaire. Mais il ne faut pas le substituer au reste. La force de notre enquête c'est le fait d'être sur le terrain, au plus près des gens. A l'image d'autres études, la nôtre révèle une certaine idéalisation de la cohésion sociale. Les voisines et voisins ne souhaitent pas forcément cultiver des liens forts. Certains privilégient les liens faibles, voire invisibles: juste connaître le nom, l'âge et le numéro de téléphone du voisinage «au cas où».

*Diana Betzler:* In der Tat, Nachbarn kennen sich oft nicht gut. Sie teilen Alltagsräume, helfen sich gegenseitig bei praktischen Aspekten, sind aber nicht Teil ihrer jeweiligen engen Netzwerke. In der Forschung nennen wir dies das Konzept der kollektiven Effizienz: Menschen leben auf distanzierte Weise, aber wenn etwas Dringendes und/oder Wichtiges passiert, können wir aufeinander zählen.

*Ula Stotzer:* A Fribourg, nous nous sommes demandé s'il serait utile que la Ville mette à disposition de tels outils numériques. Il est ressorti des discussions avec nos parties prenantes – et cela rejoint ce qu'ont constaté Diana Betzler et Lucien Delley – qu'il n'y avait pas besoin d'un outil supplémentaire, que ce soit au niveau de la ville ou des quartiers. En tout cas rien de *top down*. Nous savons qu'il existe déjà des groupes WhatsApp ou Facebook auto-organisés. Ils sont plus ou moins grands, plus ou moins spécialisés, plus ou moins dynamiques. Dans tous les cas, il s'agit d'une manière très intéressante pour les communautés de s'organiser, de communiquer, de planifier et d'échanger.

### **Les nouveaux outils numériques ont aussi une face sombre lorsqu'ils sont utilisés à des fins de participation sociale. Quels sont les risques potentiels?**

*Ula Stotzer:* A chaud, je pense aux risques d'instrumentalisation d'un groupe. Une personne ou un organisme cherchant à faire passer un message pourrait se greffer sur ce réseau existant. Un autre risque dans un groupe virtuel, dont les membres ne se connaissent pas forcément bien, est celui de dérapages, notamment verbaux.

*Lucien Delley:* Je citerais aussi le risque d'attiser les conflits. Un commentaire posté en deux dimensions sera plus vite mal interprété qu'en direct, d'autant qu'il manque l'intonation et le langage non verbal. D'après nos observations, certains de ces groupes de voisinage servent par ailleurs de déversoir à problèmes. Soit personne ne les règle, soit on attend des autres – souvent les mêmes – qu'ils s'en occupent.

*Diana Betzler:* Deshalb ist es so wichtig, die digitalen Werkzeuge sorgfältig auszuwählen! Nehmen wir beUnity als Beispiel: Es ist eine sichere Plattform, hinter der es keinen Algorithmus gibt, der alles steuert. Im Fall von WhatsApp zum Beispiel merken viele Nutzer\_innen nicht, dass sie die Kontrolle über ihre Daten verlieren können. Es ist auch unerlässlich, klare Bedingungen für die Nutzung dieser Gruppen zu setzen und sie den Mitgliedern zu vermitteln: Zum Beispiel Respekt vor dem privaten Bereich oder auch Gewaltlosigkeit. Schliesslich muss entschieden werden, wer für die Durchsetzung all dieser Regeln verantwortlich ist.

### **Au fond, pourquoi a-t-on intérêt à encourager la participation sociale?**

*Ula Stotzer:* La cohésion sociale est la base même du vivre ensemble! Si l'on ne se connaît pas, qu'il n'y a pas de liens

sociaux, alors il n'y a pas de vie, pas de ville! Pour qu'une communauté urbaine puisse fonctionner, il faut ce terreau humain. C'est l'une des dimensions indispensables de la qualité de vie.

*Lucien Delley:* Et de la démocratie! Proposer des espaces où l'on peut débattre est essentiel. La cohésion sociale et la participation ont une dimension politique, de citoyenneté.

*Diana Betzler:* Gutes Zusammenleben ist längst nicht mehr nur eine Idee, sondern auch ein politisches Ziel. Auf nationaler und internationaler Ebene wird die soziale Kohäsion durch komplexe, multidimensionale Verfahren gemessen. Aktive Förderung von Zusammenhalt ist in mobilen, vielfältigen und oft fragmentierten Gesellschaften immer wichtiger. In den von uns untersuchten Stadtteilen haben beispielsweise rund 40 Prozent der Bewohner\_innen einen Migrationshintergrund. Amerikanische Studien zeigen, dass engere nachbarschaftliche Beziehungen Integration und Sicherheit fördern.

Patricia Michaud est journaliste indépendante.

Notre experte ► **Diana Betzler** est chercheuse senior au sein du Centre Mobilière sur la résilience ainsi qu'à l'Institut de management des associations, fondations et coopératives (VMI) de la Faculté des sciences économiques et sociales et du management. [diana.betzler@unifr.ch](mailto:diana.betzler@unifr.ch)



Notre expert ► **Lucien Delley** est chercheur senior au sein du Centre Mobilière sur la résilience et auprès du Département des sciences sociales de la Faculté des lettres et des sciences humaines. [lucien.delley@unifr.ch](mailto:lucien.delley@unifr.ch)



Notre experte ► **Ula Stotzer** est déléguée à la cohésion sociale à la Ville de Fribourg. [ula.stotzer@ville-fr.ch](mailto:ula.stotzer@ville-fr.ch)



Diana Betzler, Lucien Delley, Muriel Surdez et Markus Gmür mènent le projet «La fabrique de la solidarité» dans le cadre du Centre Mobilière sur la résilience de l'Université de Fribourg. [unifr.ch/mobiliercenter/fr/recherche/fabrication-de-la-solidarite.html](http://unifr.ch/mobiliercenter/fr/recherche/fabrication-de-la-solidarite.html)

