

**Avis du Comité économique et social européen sur le thème «Innovation sociale, réseautage et communication numérique»**

(avis d'initiative)

(2016/C 013/16)

**Rapporteur: M. Bernardo HERNÁNDEZ BATALLER**

Le 10 juillet 2014, le Comité économique et social européen a décidé, en vertu de l'article 29, paragraphe 2, de son règlement intérieur, d'élaborer un avis d'initiative sur le thème:

*«Innovation sociale, réseautage et communication numérique».*

La section spécialisée «Transports, énergie, infrastructures, société de l'information», chargée de préparer les travaux du Comité en la matière, a adopté son avis le 31 août 2015.

Lors de sa 510<sup>e</sup> session plénière des 16 et 17 septembre 2015 (séance du 16 septembre 2015), le Comité économique et social européen a adopté le présent avis par 204 voix pour, 1 voix contre et 11 abstentions.

## **1. Conclusions et recommandations**

1.1. Il importe de tirer pleinement parti de l'innovation sociale et des réseaux collaboratifs pour stimuler et renforcer la participation des citoyens et, de façon générale, de la société civile à l'élaboration et à la gestion des politiques de l'Union, à travers des projets collectifs, émanant de la base, disséminés sur l'ensemble de son territoire et qui soient de nature à favoriser une démocratie plus directe.

1.2. Pour sa part, l'accès universel aux nouvelles technologies, en général, et à l'internet à large bande, en particulier, doit rester un objectif prioritaire pour l'Union européenne et être considéré comme un service d'intérêt général qui permet de lutter contre la fracture numérique et les conséquences de l'exclusion sociale qui en découle.

1.3. Les nouvelles technologies de l'information et de la communication, s'appuyant sur l'innovation sociale et le recours aux réseaux collaboratifs, devraient jouer un rôle important dans la création d'emplois qualifiés et de qualité en soutenant les projets visant la création d'entreprises innovantes et le lancement d'initiatives qui permettent de réduire les taux de chômage actuels.

1.4. Le CESE considère qu'il est essentiel de renforcer la formation numérique pour qu'elle consiste en: une formation de qualité dans le cadre du système éducatif, comprenant un apprentissage approprié et permettant aux jeunes d'être à même de relever les défis du futur; une formation continue pour les travailleurs, apte à les former à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans le marché du travail; une formation permettant l'apprentissage tout au long de la vie et évitant l'exclusion des catégories les plus fragiles.

1.5. Le CESE souscrit aux objectifs de la stratégie Europe 2020 et de la stratégie pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Il en soutient les initiatives phare «Une Union de l'innovation» et «Une stratégie numérique pour l'Europe» ainsi que les mesures nécessaires à l'obtention d'une synergie entre elles afin de progresser dans le domaine de l'innovation sociale. Il estime dès lors qu'il est important d'intégrer ces objectifs dans les programmes nationaux de réforme (PNR) et leur suivi dans le Semestre européen. De même, outre la participation des partenaires sociaux, celle de la société civile au niveau européen, national et régional est également considérée comme fondamentale dans la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des initiatives financées par l'Union européenne pour atteindre ces objectifs.

1.6. Le CESE invite à faire en sorte que l'innovation sociale en lien avec les nouvelles technologies fondées sur les réseaux sociaux et le travail collaboratif favorise la mise en place de solutions techniques qui contribuent à une meilleure intégration des personnes handicapées en leur offrant un niveau maximal d'autonomie et de participation et en leur donnant la capacité de relever les défis qu'il est nécessaire de surmonter pour neutraliser tous les obstacles qui les exposent à la discrimination.

1.7. Le CESE invite instamment les institutions à encourager le renforcement des capacités et l'utilisation des environnements numériques essentiels, ainsi que de contribuer à créer des espaces permettant des connexions horizontales innovantes pour assurer la viabilité de leur développement, de manière à pouvoir mettre en œuvre la formule «innovation sociale + travail collaboratif + communication numérique», ainsi qu'à faciliter et à promouvoir un accès en temps réel et de façon rapide et sûre.

1.8. Le CESE invite l'Union européenne à financer dans le cadre de son programme EaSI (programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale) l'élaboration et la mise en œuvre de projets émanant de la société civile, qui se développent par l'intermédiaire des réseaux sociaux et du travail collaboratif, à condition que leurs objectifs soient orientés vers l'intérêt général et portent une attention particulière à leur potentiel d'employabilité et d'intégration.

1.9. En pratique, la Commission européenne devrait mener une politique claire et concrète en matière d'innovation sociale et d'accès des citoyens aux nouvelles technologies, au profit d'initiatives qui apportent des bénéfices partagés à la population. Cette démarche devrait s'inscrire dans le droit fil du train de mesures sur les investissements sociaux de la Commission européenne<sup>(1)</sup>. Il convient également d'intensifier les investissements dans le talent humain et d'encourager l'ouverture de marchés fondés sur la connaissance qui favorisent la coopération entre les entreprises et les citoyens.

1.10. En définitive, il faudrait prévoir un programme d'investissements qui permette la stimulation de l'innovation sociale grâce au développement technologique, l'encouragement de la recherche collaborative mise en œuvre de manière partagée et multidisciplinaire, la promotion de l'accès à de nouvelles connaissances, et le renforcement institutionnel par la démocratie directe que ces nouveaux outils de participation en réseau et de communication numérique rendent possible.

## 2. Introduction

2.1. Le présent avis a pour objectif d'évaluer les conditions nécessaires pour que l'innovation sociale bénéficie pleinement des TIC dans le but de servir le bien commun, et appelle à la mise en œuvre de mesures visant à faciliter l'essor du numérique et de plateformes permettant de promouvoir la mise en réseau et le développement d'interactions synergiques. Une étude des structures réticulaires et leur adaptation aux fondements de la culture organisationnelle comptent parmi les approches nécessaires à cette fin.

2.2. La formule «innovation sociale + travail collaboratif + communication numérique» pose la question de l'élaboration des processus et des outils appropriés pour en développer de manière efficace les différents termes et obtenir les résultats escomptés.

2.3. Le CESE juge essentiels l'éducation (apprentissage collaboratif), la formation (plateformes MOOC ou Moodle), la santé en ligne (dispositifs de surveillance de la santé), la création d'emploi (conclusion de contrats en ligne), l'entrepreneuriat social, la logistique et les transports, la sécurité alimentaire et des produits, l'administration et les services publics en ligne (vote électronique), la démocratie économique (financement participatif, monnaies de rechange) et la participation sociale.

2.4. Dans le contexte actuel, l'innovation sociale prend une importance particulière, notamment dans des domaines comme la recherche et le développement, l'efficacité et la durabilité, la cohésion et l'inclusion sociale, la coresponsabilité et la participation des citoyens, l'éthique des affaires et la responsabilité sociale des entreprises, ou la démocratie directe et l'administration en ligne, entre autres choses.

---

<sup>(1)</sup> Source: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1044&langId=fr>

2.5. Le CESE <sup>(2)</sup> rappelle une nouvelle fois l'importance d'étendre la portée du service universel de télécommunications électroniques pour y inclure l'accès à l'internet à haut débit en tenant compte non seulement de l'exclusion géographique, mais aussi de l'exclusion sociale pour atteindre les objectifs consistant à réduire la fracture numérique et à renforcer la cohésion économique, sociale et territoriale. De même, l'Union européenne doit créer les conditions-cadres pour un marché unique des macrodonnées (*big data*) et de l'informatique en nuage (*cloud computing*) afin de favoriser l'innovation sociale.

### 3. Stimuler l'innovation sociale dans le contexte numérique actuel

3.1. Les réseaux de collaboration et la communication numérique jouent un rôle important dans le domaine de l'innovation sociale. Bien que ce concept d'innovation sociale soit nouveau, la définition la plus utilisée est celle du rapport BEPA:

«Une innovation est dite sociale quand elle l'est tant dans ses objectifs que dans ses moyens. À cela on peut ajouter que les innovations sociales se définissent plus spécifiquement comme des idées nouvelles (produits, services et modèles) qui répondent aux besoins sociaux (de manière plus efficace que les autres approches) tout en créant de nouveaux liens sociaux ou collaborations. En d'autres termes, les innovations sont non seulement utiles à la société, mais elles renforcent également ses capacités d'action» <sup>(3)</sup>. Ainsi, l'innovation sociale vise principalement à répondre aux besoins sociaux complexes et non satisfaits dans le cadre des politiques d'inclusion et de cohésion sociale.

3.2. Les principaux éléments du processus d'innovation sociale sont les suivants: le recensement des nouveaux besoins sociaux et non satisfaits ou mal connus; le développement de nouvelles solutions pour satisfaire ces besoins sociaux; l'évaluation de l'efficacité des solutions nouvelles pour y répondre; et la diffusion des innovations sociales efficaces. Par ailleurs, les initiatives d'innovation sociale sont étroitement liées à une approche qui se fonde sur un ensemble de mesures d'investissement social qui misent sur les personnes en tenant compte de l'espérance de vie et dans le cadre desquelles la prévention est un élément critique.

3.3. Il est important d'explorer le lien entre les processus de collaboration que rendent possibles les technologies de l'information et l'innovation dite «sociale», et d'en discuter les bénéfices annoncés pour les citoyens et la société. Les principaux éléments peuvent être résumés comme suit:

- a) il s'agit d'un ensemble de processus collaboratifs caractérisés par une participation ouverte des citoyens qui le souhaitent;
- b) ils visent à améliorer et à transformer la société;
- c) ils supposent la création en commun de solutions et la formulation de propositions à vocation transversale;
- d) ils constituent des solutions qui n'ont pas été expérimentées auparavant;
- e) ils entraînent des apprentissages, génèrent des engagements et débouchent sur des changements qui ont une incidence au niveau local et s'articulent autour de quatre axes:
  - la participation des acteurs locaux guidée par le principe de subsidiarité,
  - la participation et l'engagement des citoyens,
  - le rôle particulier de la société civile et de l'économie sociale,
  - un processus ascendant à partir de la base.

3.4. La nouveauté par rapport à d'autres types de solutions réside par conséquent dans la nature des relations qui s'établissent entre les acteurs participant à son développement, c'est-à-dire à sa conception, aux processus ou aux phases de développement; l'innovation doit tenir compte de la place qu'il convient de réserver aux partenaires sociaux qui sont représentatifs et en capacité de créer du droit contractuel.

<sup>(2)</sup> Avis du CESE «L'accès au haut-débit pour tous: réflexions sur l'évolution du périmètre du service universel de communications électroniques» (JO C 175 du 28.7.2009, p. 8).

<sup>(3)</sup> Source: [http://ec.europa.eu/archives/bepa/pdf/publications\\_pdf/social\\_innovation.pdf](http://ec.europa.eu/archives/bepa/pdf/publications_pdf/social_innovation.pdf)

3.5. Comme l'a déjà fait observer le CESE, il y a lieu de tendre vers un plus grand équilibre entre les indicateurs économiques et sociaux lorsque l'on mesure le progrès social<sup>(4)</sup>. Utiliser la logique consistant à mesurer le progrès social en veillant à garder un équilibre entre les évaluations qualitatives et quantitatives fait preuve d'une vision à moyen et long terme, dans le cadre d'un système de gouvernance équilibré et transparent, doté d'indicateurs techniques et socio-économiques clairs en matière de performance.

3.6. Pour pouvoir explorer de nouvelles solutions aux problèmes, défis et enjeux de la société d'aujourd'hui, il faut mettre en valeur le talent et la créativité de tous de manière transversale, horizontale et globale, c'est-à-dire de façon que le résultat total soit supérieur à la somme des parties, avec en outre une maximalisation du rapport coût-efficacité. Cette condition peut sans aucun doute être remplie de manière optimale par l'intelligence collective et la cocréation au sein de réseaux collaboratifs.

3.7. L'innovation sociale se manifeste pour répondre aux besoins non satisfaits de la société et à des défis sociaux complexes, touchant des domaines et des instruments tels que:

a) domaines:

- l'amélioration de la démocratie, en particulier de la démocratie participative,
- l'inclusion sociale,
- l'économie sociale,
- la consommation collaborative,
- les données ouvertes, les logiciels libres, les matériels ouverts (*open hardware*),
- la technologie portable,
- les plateformes de sensibilisation des citoyens,
- l'innovation numérique sociale basée sur l'effet de réseau;

b) instruments:

- la réinsertion des groupes exclus,
- la promotion des comportements et des modes de vie durables par la sensibilisation concernant l'impact sous l'angle de la durabilité des choix des consommateurs en matière d'énergie, d'environnement et de santé,
- la collecte des avis de la population en vue d'une meilleure prise de décision (aux niveaux personnel et institutionnel),
- l'accroissement de la confiance dans les statistiques générées collectivement,
- le recours à la conscience collective des situations sociales et environnementales afin de susciter de meilleures politiques et créer de nouveaux modèles pour l'économie, la société et la démocratie,
- le développement d'approches collaboratives alternatives pour résoudre les problèmes en vue d'améliorer les services publics, les environnements urbains, la démocratie et l'internet fondé sur des bases de données ouvertes,
- la connexion des citoyens, les actions communes, et la prise en compte des besoins de protection de la vie privée et d'inclusion,
- la création d'une conscience collective des défis environnementaux,
- l'élimination des obstacles collectifs à l'inclusion,
- l'expérimentation de nouvelles formes collectives de créativité et de collaboration,
- la fourniture aux citoyens des moyens d'évaluer la responsabilité sociale des entreprises,
- l'évaluation de l'impact des plateformes de sensibilisation.

---

<sup>(4)</sup> Avis du CESE sur «La mesure de l'incidence sociale» (JO C 170 du 5.6.2014, p. 18).

3.8. Aujourd'hui, le partage des connaissances pourrait contribuer à faire émerger des innovations complétant les politiques sociales. À cet égard, la technologie numérique peut jouer un rôle important pour soutenir les acteurs de l'innovation sociale qui se donnent l'objectif de répondre aux besoins des citoyens.

3.9. Par conséquent, il y a lieu de supprimer les obstacles à l'innovation et à l'expérimentation sociale de manière à établir un environnement et une culture propices à l'innovation, en reconnaissant et en soutenant les rôles spécifiques des différents acteurs (fondations, coopératives, associations, mutuelles, caisses d'assurance, PME et autres entreprises de l'économie sociale, etc.) en tant qu'interlocuteurs et prestataires de services <sup>(5)</sup>.

#### 4. Réseaux de travail collaboratif

4.1. Un réseau collaboratif est composé d'un ensemble de personnes qui contribuent à un projet par leur travail intellectuel, en poursuivant un objectif commun à un groupe. Il fonctionne comme un seul cerveau («cerveau global»), une entité unique intégrée par des millions de cellules génératrices d'idées, qui relève des défis d'envergure tels que le langage et la communication. L'irruption de l'internet, conjuguée à d'autres facteurs, a favorisé tout un éventail de projets communs et de réseaux collaboratifs. Il convient cependant de donner à ces possibilités technologiques un sens téléologique qui bénéficie à l'intérêt général.

4.2. L'innovation sociale peut bénéficier de l'utilisation des nouveaux outils et réseaux numériques afin de mieux remplir sa mission, comme les services aux personnes âgées dans des régions isolées, etc.

4.3. Les manifestations, décisions, actions et personnes s'inscrivent dans un cadre commun, un nouvel espace numérique dans lequel elles se synchronisent en temps réel en faisant émerger une intelligence collective.

4.4. L'intelligence collective est un type de processus émergent dans lequel la coordination de nombreuses capacités intelligentes débouche sur une solution qui ne pourrait être obtenue individuellement ou séparément. L'intelligence multiple consiste par conséquent en la mise en action de manière synergique de talents conjugués. La clé est de savoir comment développer une telle intelligence collective de manière que le collectif devienne créatif et puisse ainsi générer des processus d'innovation et de changement social au moyen de plateformes qui favorisent ces développements coopératifs.

4.5. La vitesse à laquelle les objectifs fixés sont atteints dans ces réseaux collaboratifs est nettement supérieure à celle que tout autre groupe organisé de caractère fini est en mesure d'obtenir quels que soient sa structure et son fonctionnement, grâce à la recherche de talents au-delà des frontières de leur organisation, ouvrant la voie à une innovation ouverte, démocratique, décentralisée et gérée par des communautés.

4.6. Il existe deux conditions essentielles pour que les personnes partagent des connaissances: la symétrie des attentes et l'asymétrie des connaissances. Favoriser les attentes communes et compléter les différentes connaissances contribuent à l'établissement de réseaux collaboratifs.

4.7. Toutefois, tout type de réseau de collaboration ou de travail collaboratif est confronté à trois types de menaces, qui doivent être prises en compte: le parasitisme (les relations doivent reposer sur l'équité des contributions); la pratique du financement collaboratif à des fins intéressées <sup>(6)</sup>; et, enfin, la mise à mal délibérée de la réputation de membres du réseau. Ce dernier problème révèle le rôle que joue la confiance dans ce domaine de la coopération.

4.8. Les réseaux se créent à partir de la confiance qui constitue elle-même une attente à l'égard de la capacité d'engagement et de réaction, de la compétence externe avec laquelle s'établit une collaboration. Le maintien d'une pleine confiance dans le temps suscite une réputation de stabilité qui préserve le réseau d'une atteinte délibérée à son crédit. La confiance est impossible sans sécurité des réseaux, elle-même tributaire d'une loi égale pour tous et du contrôle exercé. La sécurité dépend du respect de l'éthique à la fois dans les objectifs annoncés et dans le fonctionnement du réseau, dans les conditions de création et de disparition du réseau qui doivent être prévues et déclarées publiquement, ainsi que du respect des droits fondamentaux qui doit inclure le droit à l'oubli.

---

<sup>(5)</sup> Avis du CESE sur le «Programme de l'Union européenne pour le changement social et l'innovation sociale» (JO C 143 du 22.5.2012, p. 88).

<sup>(6)</sup> Avis du CESE sur le thème «Libérer le potentiel du financement participatif dans l'Union européenne» (JO C 451 du 16.12.2014, p. 69).

4.9. En conclusion, la séquence des différents processus (développement de structures de travail horizontales, interaction en réseau et émergence de plateformes) conduit à la créativité et à l'innovation sociale grâce à un modèle hétérogène caractérisé par son ouverture, son horizontalité et sa diffusion, et cela sans oublier le rôle crucial des connecteurs qui permettent d'articuler et de diffuser de manière capillaire les idées et les projets, ainsi que de promouvoir ces nouvelles formes d'organisation pour y parvenir.

4.10. La plateforme en ligne constitue un format qui permet de renforcer les processus d'intelligence collective qui favorisent un modèle respectueux des identités individuelles. Le tournant de cette évolution est l'utilisation de l'internet, non seulement en raison de la démocratisation de ce modèle de communication, mais aussi par les connecteurs qui génèrent un autre modèle d'organisation en s'inspirant de la culture numérique.

#### **5. La communication numérique, outil propice à l'innovation sociale à travers les réseaux collaboratifs**

5.1. La communication numérique permet d'appréhender la coresponsabilité citoyenne, l'intelligence collective et le travail collaboratif en réseau qui engendrent un environnement favorable au développement de modèles d'économie collaborative basés sur l'intérêt général.

5.2. Le CESE a déjà fait valoir <sup>(7)</sup> que les réseaux sociaux peuvent favoriser la citoyenneté numérique responsable et doivent garantir aux citoyens l'exercice effectif des droits qui sont les leurs dans l'environnement numérique, par exemple la liberté d'expression et d'information, la protection des données à caractère personnel, la vie privée, l'exigence de la transparence et de l'accès à des services internet d'une qualité adéquate.

5.3. Toutefois, il y a lieu de tenir compte des aspects négatifs des réseaux sociaux et de prévenir les risques qui leur sont liés, en mettant en évidence les possibilités et les synergies qu'ils permettent d'engendrer, pour promouvoir une utilisation responsable et intelligente dans le cadre d'un marché unique numérique.

5.4. L'Union européenne doit cesser d'être un simple utilisateur du numérique pour devenir concepteur et producteur de contenus, et doit pour cela promouvoir les talents et compter au rang de ses priorités l'information, la formation et l'éducation ainsi que l'accessibilité à la société numérique.

5.5. S'agissant des consommateurs, il est important qu'ils puissent recevoir des conseils appropriés, notamment en ce qui concerne l'anonymisation et la «pseudonymisation» des données, l'analyse des risques liés aux données personnelles, ainsi que les outils et initiatives qui améliorent la sensibilisation, car ces outils numériques peuvent contribuer à l'amélioration de la maîtrise et de la protection de leurs données.

Bruxelles, le 16 septembre 2015.

*Le Président*  
*du Comité économique et social européen*  
Henri MALOSSE

---

<sup>(7)</sup> Avis du CESE sur «L'utilisation responsable des réseaux sociaux et la prévention de troubles associés» (JO C 351 du 15.11.2012, p. 31).