



## LES TIC AU SERVICE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE

### *Propositions pour améliorer le potentiel des TIC dans l'économie sociale et solidaire*

L'objectif de cette note est de contribuer aux travaux de la « Semaine de l'économie sociale » en montrant le potentiel des TIC pour l'économie sociale et solidaire. Elle vise à repérer des enjeux transversaux et de tracer des perspectives d'avenir par rapport à quatre thèmes : élargir l'accès aux TIC, renforcer les acteurs de l'économie sociale et solidaire, promouvoir les logiciels libres, encourager la démocratie et la citoyenneté. Ces quatre thèmes couvrent un large éventail de projets dans le champ de l'économie sociale, de nature apparemment très différente : activités de formation, supports pédagogiques, jeux interactifs, consultation, accompagnement de projets, travail de terrain, développement de logiciels ou de plates-formes de communication, services en ligne, etc.

#### A

#### UNE AUTRE APPROCHE DE LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION

Au-delà de leur diversité, tous ces projets convergent vers un objectif commun : construire une société de l'information plus juste, plus solidaire, plus démocratique et plus ouverte. « Ce n'est qu'en renversant la structure profonde qui règle le rapport de l'homme à l'outil que nous pourrons nous donner des outils justes. L'outil juste répond à trois exigences : il est générateur d'efficacité sans dégrader l'autonomie personnelle, il ne suscite ni esclaves ni maîtres, il élargit le rayon d'action personnel. L'homme a besoin d'une technologie (...) qui tire le meilleur parti de l'énergie et de l'imagination personnelles, non d'une technologie qui l'asservisse et le programme ». Cette citation d'Ivan Illich est extraite de son célèbre ouvrage *La convivialité*,

publié voici trente ans. Depuis lors, la notion de convivialité a été abondamment utilisée par les concepteurs d'ordinateurs et de logiciels, dans une acception beaucoup plus limitée que celle d'Illich. Dans cette citation, c'est plutôt la notion d'outil juste qui mérite l'attention, même si les termes employés par Illich paraissent aujourd'hui quelque peu surannés. La maîtrise de la technologie à des fins d'autonomie, d'efficacité, de créativité et de solidarité est bien un fil rouge qui traverse les bonnes pratiques en matière d'usage des TIC dans l'économie sociale. Ne visent-elles pas à faire des TIC un « outil juste », concrétisant ainsi une part des utopies de la société conviviale ?

L'expression « société de l'information » ne désigne pas un modèle social précis, mais plutôt un ensemble de transformations convergentes : des innovations technologiques, de nouvelles formes d'organisation du travail, des mutations structurelles de l'économie, des changements dans les styles de vie, dans les

modes de consommation ou dans les références culturelles. « L'avenir pourrait voir apparaître différents modèles de sociétés de l'information, tout comme nous avons aujourd'hui plusieurs modèles de sociétés industrialisées. Ces modèles sont susceptibles de différer dans la manière dont ils luttent contre l'exclusion sociale et créent de nouvelles opportunités pour les groupes défavorisés. S'agissant de la société de l'information européenne, nous aimerions insister (...) sur l'importance de la dimension sociale, qui caractérise le modèle européen. Ce modèle devra aussi s'imprégner d'une forte éthique de solidarité » (Livre vert de la Commission européenne, *Construire la société européenne de l'information pour tous*, Office des publications CE, Luxembourg, 1997). Il n'y a donc pas de modèle prédéterminé de société de l'information. Certes, on assiste aujourd'hui à la prédominance d'un modèle qui risque de renforcer les inégalités, de fragmenter les solidarités et d'appauvrir la démocratie, mais cette tendance n'est pas inéluctable. Naviguer autrement que dans le sens du vent est non seulement une chose possible, mais aussi un bon moyen pour explorer de nouveaux itinéraires et ouvrir de nouveaux espaces.

Comment caractériser cette forme de société de l'information plus juste, plus solidaire, plus démocratique et plus ouverte ? Plusieurs objectifs traversent l'ensemble des réalisations de l'économie sociale en matière de TIC.

## B

### DES OBJECTIFS POUR L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Il s'agit d'abord de *mettre les TIC à la portée de tous*. Cet objectif est évident pour les initiatives qui visent à élargir l'accès aux TIC, mais on le retrouve également dans d'autres initiatives. Ces initiatives visent à colmater les multiples fissures qui, en se renforçant mutuellement, créent ce qu'on appelle aujourd'hui la fracture numérique. Certaines initiatives visent à corriger des inégalités fondamentales, comme les disparités entre hommes et femmes dans les métiers liés à la

conception et à l'utilisation des TIC. D'autres initiatives combattent des discriminations plus particulières, à l'égard des personnes à mobilité réduite, des personnes âgées, des jeunes immigrés ou des réfugiés. D'autres encore visent à mettre les TIC à la portée d'associations qui n'y avaient pas facilement accès, faute de moyens matériels ou de compétences adéquates.

Un second objectif consiste à *mettre les TIC au service d'une grande variété de projets*, émanant du secteur associatif et de l'économie sociale. Les TIC peuvent soutenir et stimuler des pratiques innovantes, au service d'une société plus solidaire. Ces pratiques innovantes concernent non seulement les acteurs de l'économie sociale et solidaire, mais aussi les enseignants et les formateurs, les groupes de jeunes confrontés à l'univers Internet, les habitants d'une commune ou d'un quartier. Le logiciel libre peut contribuer grandement à une meilleure adaptabilité des TIC à des environnements variés et changeants, en même temps qu'il abaisse certaines barrières liées aux coûts d'utilisation et de mise à jour. Cette capacité de mettre les TIC au service d'une grande variété de projets est très importante pour transformer l'image des TIC dans l'opinion publique. Trop souvent, les TIC sont utilisées dans les entreprises à des fins de réduction des coûts, de standardisation des tâches, d'intensification du travail et de contrôle autoritaire des performances. La rationalisation prend alors le pas sur l'innovation et la créativité. Le court terme hypothèque le long terme.

Le troisième objectif est de *mettre les TIC au service d'une société plus juste et plus inclusive*. Le vocabulaire institutionnel européen a forgé un nouveau néologisme : la « e-inclusion », qui désigne une série de pratiques qui, non seulement, combattent les exclusions liées aux TIC, mais surtout, utilisent les TIC pour favoriser l'insertion sociale et la participation démocratique. En Belgique, il existe des expériences réussies d'insertion professionnelle, de renouveau de la vie associative, d'implication des habitants, de construction de nouveaux liens de solidarité,

dans lesquelles les TIC ont joué un rôle stimulateur et innovateur.

Il est important de remarquer que ces usages innovants des TIC répondent réellement aux attentes et aux besoins des acteurs de l'économie sociale et solidaire. On pourrait croire que certains projets sont sortis de l'imagination débridée de technologues en quête de reconnaissance sociale – ou en termes plus imagés, d'informaticiens survoltés qui ont besoin d'un raccordement à la masse. Si tel était le cas, ils n'auraient pas été viables. Ce n'est pas la promotion des technologies qui importe ici, mais leur utilisation pour résoudre des problèmes et développer de nouveaux services.

Une fois balisés les grands objectifs d'une société de l'information « inclusive », il faut faire un pas de plus et chercher des réponses aux questions suivantes : quels sont les facteurs favorables à la poursuite de ces objectifs, quelles sont les principales difficultés et contraintes à surmonter, quelles sont les conditions qui permettraient d'optimiser les changements ?



### DES FACTEURS FAVORABLES ET DES OPPORTUNITÉS À SAISIR

Potentiellement, les TIC offrent de nombreuses opportunités pour le monde associatif et l'économie sociale. Nous avons relevé quatre catégories de facteurs favorables à une plus large diffusion des usages des TIC : la recherche d'une meilleure efficacité ; l'effet Internet ; de nouveaux comportements de consommation des services ; la montée en puissance d'une « concurrence non marchande ».

Le secteur non marchand et l'économie sociale sont confrontés à un dilemme récurrent : faire toujours mieux avec (hélas) toujours moins de moyens. Les TIC peuvent contribuer de plusieurs manières à améliorer l'efficacité des organisations non marchandes. La coopération au sein des organisations peut devenir plus facile et plus rapide. Les réseaux permettent la

mise en commun de ressources diverses : moyens informatiques, ressources didactiques, expertise et assistance. De plus, à l'instar de ce qui se passe dans les services marchands, les TIC permettent d'alléger les tâches dites de support, c'est-à-dire essentiellement les tâches administratives et comptables, au profit des tâches liées au « métier de base » exercé par chaque organisation ou association. Le personnel des associations peut alors consacrer davantage de temps à l'objet social de son association et, le cas échéant, les bénévoles peuvent s'investir dans des tâches autres que l'appoint administratif.

L'expansion d'Internet est incontestablement un incitant à développer des pratiques de travail en réseau et le développement de nouvelles formes de services. Dans l'histoire de la diffusion des technologies dans le monde associatif et l'économie sociale, il y a clairement un « avant » et un « après » Internet. C'est à Internet, bien plus qu'à la diffusion des premiers micro-ordinateurs, que l'on doit la prise de conscience du potentiel des TIC pour la sphère non marchande. C'est Internet qui est le point focal des projets de modernisation et d'innovation, de même que des initiatives de formation.

Quant aux habitudes de consommation des services, elles ont été profondément transformées par les services marchands, qui ont fait de l'accès en ligne un canal privilégié des relations avec la clientèle et des stratégies de vente. Le développement des services en ligne touche des domaines aussi variés que la banque, l'assurance, la réservation de voyages, les activités touristiques, la musique, les jeux, mais aussi l'administration en ligne, les informations d'intérêt général et la formation en ligne (e-learning). C'est dans ce nouvel environnement que le monde associatif et l'économie sociale doivent adapter et développer leur offre de services. Même – et a fortiori – si on lutte contre l'exclusion numérique, être sur Internet est une obligation incontournable. C'est aussi un stimulant pour ne pas rester à la traîne.

D'une manière générale, le degré de concurrence dans un domaine d'activité est

souvent un facteur clé dans les stratégies de modernisation technologique. Le secteur associatif et l'économie sociale échappent-ils à la concurrence ? De moins en moins. Les associations sont de plus en plus souvent concurrentes entre elles, pas tant sur le coût des services ou des cotisations, mais plutôt sur la qualité et la diversité des services, sur les parts de marché d'affiliation, sans oublier la course aux subsides. Cette montée en puissance de la concurrence dans des activités par nature non marchandes conduit à mettre en œuvre de nouvelles politiques de marketing des services rendus par le monde associatif. Les TIC sont un instrument out désigné pour le « marketing non marchand », car elles permettent d'améliorer significativement la qualité et la diversité des services. Dans le même temps, on voit se développer de nouvelles activités à la frontière du marchand et du non-marchand : c'est le cas du logiciel libre, qui présente une double facette de gratuité et de disponibilité universelle du produit, d'une part, et de développement d'une nouvelle activité économique de conseil, de développement et d'assistance, d'autre part.



## DES DIFFICULTÉS ET DES CONTRAINTES

Si les opportunités sont nombreuses, les difficultés et les contraintes ne doivent pas pour autant être sous-estimées. Un indice : dans le point précédent, le lecteur aura peut-être remarqué la surabondance des expressions « les TIC peuvent ... », « les TIC permettent ... ». En effet, les TIC ne déterminent pas les changements, leurs promesses ne se réalisent pas par la seule magie de la technologie.

Introduire les TIC dans la vie d'une association, c'est aussi gérer un projet de changement organisationnel au sein de cette association. Corroborant l'adage selon lequel les cordonniers sont les plus mal chaussés, il arrive que des associations particulièrement innovantes et efficaces dans les usages des TIC et la formation aux TIC se retrouvent

démunies face aux problèmes d'organisation du travail et de gestion des ressources humaines liés aux TIC. C'est pourquoi l'économie sociale développe également des réalisations en matière de consultance et d'accompagnement de projets, qui ne se limitent pas aux dimensions technologiques et didactiques, mais qui intègrent aussi les aspects organisationnels.

Une autre difficulté provient de l'obsolescence rapide des matériels et des logiciels. Le phénomène est connu : des ordinateurs et des logiciels de plus en plus performants et de moins en moins coûteux sont constamment mis sur le marché, à un rythme de plus en plus accéléré, ce qui pose un réel problème de rentabilisation des investissements, de durée des amortissements et de coûts de conversion. La diffusion des logiciels libres représente une parade possible par rapport à cette obsolescence sournoisement programmée par quelques grands éditeurs de systèmes d'exploitation et de logiciels. Les logiciels libres rendent également plus faciles la récupération et la reconversion de machines déclassées par de grandes entreprises ou administrations, qui retrouvent une deuxième vie sous Linux dans des écoles, des associations ou des pays du Sud. D'autres solutions sont encore envisageables : des fournisseurs d'accès à Internet recourant à des protocoles de réseaux moins gourmands, des centrales d'achat spécifiques pour le monde associatif.

Les services rendus par le monde associatif et l'économie sociale s'adressent, en principe, à tous, ce qui impose des contraintes spécifiques. D'abord, les services doivent être accessibles à tous les citoyens concernés. Or ceux-ci constituent rarement une population homogène. Le développement de services en ligne doit donc reposer sur des points d'accès publics et coexister avec des modalités classiques de prestation de services. Ensuite, les procédures, les démarches doivent être simples. La médiation systématique de la technologie peut avoir un effet pervers, qui est le risque d'exclusion de certaines catégories de la population, dû à l'inégalité des revenus, des niveaux d'éducation et des conditions de vie. Enfin, les associations sont amenées à collecter un grand nombre de données personnelles,

dont la protection et la sécurité doivent être garanties.

## E

### DES CONDITIONS NÉCESSAIRES À UNE DIFFUSION OPTIMALE DES BONNES PRATIQUES

---

La sensibilisation et la formation sont deux facteurs essentiels pour assurer la diffusion des TIC dans l'économie sociale et solidaire. La formation intervient sous deux aspects. D'une part, la formation fait très souvent partie des services offerts par les associations et les entreprises d'économie sociale ; dans de nombreux cas, c'est même leur activité principale. C'est à travers la formation qu'elles contactent leur public cible et qu'elles réalisent leur objectif social. D'autre part, la formation est aussi une condition essentielle de réussite des projets au sein même du monde associatif. L'appropriation adéquate des technologies et des usages passe par une implication des décideurs et du personnel concerné, en amont et en aval des projets technologiques. Pour de nombreux responsables associatifs, les projets en matière de TIC sont souvent difficiles à maîtriser, à la fois par un manque de clarté dans la communication de la part des informaticiens et par un manque d'acculturation informatique du côté des responsables associatifs. Deux arguments sont essentiels pour convaincre les responsables d'associations : d'une part, les perspectives en matière de qualité et de diversité des services offerts ; d'autre part, la connaissance de bonnes pratiques dans leur domaine.

À côté des activités de sensibilisation et de formation, d'autres mesures peuvent favoriser la diffusion des TIC et l'appropriation de leurs usages : favoriser un soutien des pouvoirs publics au développement d'applications spécifiques aux associations ; soutenir le développement de projets pilotes ; valoriser et assurer le caractère transférable des expériences réussies ; imaginer des mesures spécifiques de financement de l'innovation technologique pour les organisations non marchandes.

Enfin, les processus de changement liés aux TIC sont faits d'essais et d'erreurs, mais de nombreux projets font souvent l'impasse d'une étape d'évaluation, pourtant essentielle. Ce sont des démarches d'évaluation qui permettent de mesurer l'adéquation entre les projets et les usages, d'évaluer le degré d'appropriation, d'identifier les usages détournés ainsi que les éventuels usages innovants mis en œuvre. L'identification et la comparaison de bonnes pratiques sont des éléments constructifs d'évaluation des réalisations et des projets.

## F

### QUATRE ENJEUX POUR L'AVENIR DES TIC DANS L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

---

Afin de tracer les perspectives d'avenir des TIC dans l'économie sociale et solidaire, nous suggérons de focaliser la réflexion sur quelques enjeux importants, que l'on retrouve dans les réalisations sélectionnées dans ce guide.

*Accroître la visibilité et doper la communication.* D'une part, les TIC recèlent un potentiel énorme de renforcement de la vie associative. L'outil Internet permet de donner une meilleure visibilité aux objectifs et aux activités des associations. Il élargit l'audience de celles-ci, les fait connaître au-delà des frontières et permet de cibler de nouveaux publics. Les sites portails sont particulièrement utiles pour naviguer dans la nébuleuse associative. Internet permet aussi de doper la communication interne. D'autre part, les entreprises d'économie sociale peuvent espérer d'Internet le même type d'avantages que ceux que les PME en attendent : une ouverture sur de nouveaux marchés, un élargissement de l'éventail des fournisseurs et des clients, des opportunités pour diminuer les coûts de transaction. Ces avantages sont d'autant plus importants que de nombreuses réalisations de l'économie sociale sont caractérisées par leur ancrage très local et leur petite taille.

*Se servir des TIC pour améliorer la qualité relationnelle et tisser de nouvelles solidarités.* Bon nombre de réalisations présentées dans ce

guide reposent la qualité de la relation qu'elles entretiennent avec leur public cible. Les espaces d'accès public à Internet sont aussi des lieux d'échange, les activités de formation sont aussi des lieux de reliance sociale, les réseaux de service deviennent des réseaux d'entraide, et bien d'autres exemples encore. Les bonnes pratiques montrent que le cyber-espace et la communication virtuelle ne sont pas nécessairement des mondes artificiels, mais peuvent aussi s'imbriquer des réalités sociales qu'elles contribuent à transformer de manière positive – qu'il s'agisse de pratiques de formation, de qualité de vie dans les quartiers, d'insertion sociale ou de participation démocratique.

*Réduire la fracture numérique, sous toutes ses dimensions.* Comme on l'a déjà souligné, la fracture numérique n'est pas une cassure bien nette au sein de la société, mais plutôt une série de clivages qui se superposent. Certains sont de nature plus superficielle, mais aussi plus mouvante ; ils sont susceptibles de se lisser si l'appropriation des usages des TIC est favorisée par des initiatives qui facilitent l'apprentissage et l'accès pour tous. D'autres clivages sont de nature plus fondamentale, ils reflètent ou amplifient des inégalités persistantes : inégalités entre hommes et femmes, inégalités dans l'accès à l'emploi et à

la formation, inégalités dans les revenus et le pouvoir d'achat. La capacité d'intervention de l'économie sociale et solidaire touche tous les types de clivages : c'est une force, mais aussi un défi difficile à relever.

*Innover pour tous, différencier sans exclure.* L'innovation dans l'économie sociale et solidaire est un processus encore plus complexe que dans la sphère marchande. En effet, dans les services marchands, l'innovation technologique a souvent pour objectif de segmenter et d'écarter la clientèle, de standardiser les prestations tout en privilégiant certains groupes de clients, de fournir des services différenciés selon des critères purement commerciaux. Ici, en revanche, il s'agit d'innover au service de tous, voir d'innover au bénéfice principal de ceux qui sont par ailleurs laissés en marge du développement accéléré de la société de l'information. Tout comme l'économie marchande, l'économie sociale et solidaire doit aussi différencier ses produits et ses services, mais différencier sans exclure. Les bonnes pratiques apportent la preuve que les TIC recèlent un potentiel encore largement sous-exploité en faveur de la « e-inclusion ».

Gérard Valenduc



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,  
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE