



Conducteur rencontre du 14 février 2012

« Présence en ligne Solidaire, sociale, éthique et responsable »

Une rencontre co-organisée par Le_Club, initiative pilotée par Combustible, et le Rezo. Entrepreneurs et solidaires.

L'objectif de Le_Club est de proposer aux acteurs de l'économie Sociale et Solidaire un dispositif de réflexion participatif sur les pratiques numériques dans l'Economie Sociale et Solidaire.

Présents :

Mathieu Hazard informaticien : travaille sur la conception de site web et la maintenance de systèmes informatiques, intervient également sur des projets associatifs d'éducation à l'environnement. Réflexion menée sur des dispositifs de mutualisation pour partager des connaissances et des compétences dans les domaines numériques.

Sylvie Lesage : travaille, pour Issoughan, au développement d'une boutique en ligne de produits réalisés par des artisans au nord du Niger . Réflexion sur les outils de communication à utiliser.

Séverine Toulis : réalise des missions d'information et de sensibilisation dans les domaines de l'architecture, de l'urbanisme et de l'environnement pour le CAUE (Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement) . Réflexion sur la manière de mener ces missions sur le web.

Eric Sanner : consultant à Samaya Consulting, mène des réflexions sur les outils de l'intelligence collective au service de la transformation citoyenne.

Céline Robert travaille à Com3elles : une Scop , agence de com. Grand utilisatrice des TIC , elle intervient notamment sur l'accompagnement à la présence sur le web.

Aida Youcef : étudiante en master à l'université du mirail , spécialisée dans le webmanagement éthique, s'intéresse aux innovations menées par l'Economie Sociale et Solidaire et les technologies d'information et de communication .

Isabelle Annycke : consultante coach à Samaya Consulting, co-animatrice d'un groupe Colibris qui se monte sur Toulouse. Réflexion sur l'utilisation des réseaux ouverts d'une manière intelligente, participative et collective.

Valérie Vincent : chargée de mission auprès de tisseo pour développer la mobilité durable chez les entreprises avec une plateforme extranet dédiée.

Dominique Despres étudiante en master nouvelle économie sociale au mirail , intervient dans une association dont l'objectif est d'être un point relais de l'ESS & fédérateur dans les Hautes-Pyrénées, Réflexion sur la création d'un outil collaboratif, un forum, pour ce projet favorisant la partage d'expérience

Carine Cognet Vene du BBB, réflexion sur le site internet du BBB qui est une vitrine mais qui manque de partage & de discussions sur des valeurs du BBB. Questionnements sur Facebook, comment ça fonctionne,

le temps qu'on y passe. Usage de blog comme outil collaboratif sur des projets . « Il faut avoir la pratique professionnelle de publier et ce n'est pas quelque chose d'inné. »

Christine Boubenes : membre de l'association EMC (Entreprise-Marketing-Communication), assistante administrative et commerciale, à la recherche de l'information sur l'usage de ces nouveaux outils pour plus de maîtrise. Impression que la solidarité est difficile à développer avec la dématérialisation.

Salah Barkati , étudiant en master TIC et développement territorial. Entame un travail de réflexion sur l'apport des TIC à l'ESS et l'éducation populaire, dans le cadre d'un stage.

Laurent Guerby : président de Tetaneutral.net fournisseur d'accès internet associatif. L'objectif de l'association est avant tout de démystifier ce que sont Internet, un opérateur, un hébergement de site web. « Les intermédiaires techniques (opérateurs, fournisseurs d'accès, etc...) ont beaucoup de pouvoirs sur la vie numérique.»

Sylvain Le Bosquain : co-fondateur de Solidées. Reflexion sur la relation que peuvent avoir les interSnautes avec les projets citoyens. Travail de veille sur le net pour chercher d'autres expériences du même type, des choses similaires dans les pays alentours, comprendre ce qui se passe à l'intérieur et s'inspirer de ce qui se passe à l'extérieur. Attente sur les outils collaboratifs qui appartiennent à des grands groupes et posent des questions éthiques.

Carine Adsuar : Administratrice de l'association Combustible. Elle accompagne des associations à la structuration de projets, à la recherche de financement, à l'administration.

Agnès Bonnet : travaille à Etymon, structure d'accompagnement au développement de projets d'économie sociale et solidaire, organise les rencontres du Rézo. Entrepreneurs et solidaires.

Olivier Hag : président de l'Esplanade, réseau associatif autour de la culture numérique à Toulouse et coordinateur des formations aux pratiques numériques à Combustible.

Définition commune de la notion ESS

proposition de définition de l'ESS qui va nous servir pour réfléchir à ce qu'on entend par présence en ligne sociale, solidaire, éthique et responsable

– déf de wikipédia :

L'ESS se compose de l'activité économique d'un ensemble de coopératives, mutuelles, associations, syndicats et fondations, fonctionnant sur des principes d'égalité des personnes (1 personne 1 voix), de solidarité entre membres et d'indépendance économique.

Plus précisément, d'après Wikipédia, l'éthique de l'E.S.S. se traduit par les principes suivants :

- Un statut privé
- La primauté de l'homme sur le capital
- Un but non lucratif
- Un secteur économique à part entière qui œuvre sur le marché mais avec ses principes propres
- L'indivisibilité des réserves : patrimoine collectif et impartageable
- Une finalité explicite au service de la collectivité : intérêt général et utilité sociale
- Un processus de décision démocratique : « une personne, une voix »
- Une autonomie de gestion
- Un ancrage territorial ou sectoriel

On peut y rajouter la définition du sociologue et économiste Jean Louis Laville, reprise par la charte d'Etymon, pour caractériser l'économie sociale et solidaire comme « l'ensemble des activités de production, de distribution, de consommation et de financement contribuant à la démocratisation de l'économie à partir d'engagements citoyens au niveau local comme global. Elle se pratique sous des modalités variées et recouvre les différentes formes d'organisation dont se dote la population pour créer ses propres ressources de travail ou pour accéder à des biens et services de qualité dans une dynamique réciprocaire et solidaire qui articule les intérêts individuels à l'intérêt collectif. »

L'entrée par les statuts pour définir les structures de l'ESS est insuffisante. Il est primordial de prendre en considération la gouvernance démocratique et les pratiques favorisant la primauté de l'homme sur le capital, des services de qualité, le choix de l'intérêt collectif, la notion d'utilité sociale, l'émergence des biens communs, l'ancrage territorial, le respect de l'environnement, les libertés et la responsabilité.

Il y a aussi des définitions disponibles sur le site du labo de l'ESS et sur le site de Finansol.

3- Présence en ligne éthique, responsable, sociale et solidaire

Tour de table : comment exister sur internet de manière éthique, responsable social et solidaire?

L'importance de la transparence :

L'association Tetaneutral.net est financée par les membres sans subvention. Donc elle s'inscrit dans une démarche de transparence surtout sur la partie financière. L'association a un devoir d'information sur où va l'argent, qu'elle rende cela visible sur le web. Dans son identité numérique, elle met en avant la transparence : les comptes sont rendus accessibles avec une démarche pédagogique, dans les publications en ligne. En plus d'être une valeur éthique, la transparence est aussi un outil pour montrer aux internautes comment ils peuvent participer financièrement à l'association à partir d'un tarif de base.

L'aspect environnemental ne doit pas être négligé

Quels sont les incidences sur l'environnement d'une présence en ligne qui est hébergée sur des machines qui fonctionnent en continu et qui sont, dans certains cas, dans des data-centers qui regroupent un nombre important d'ordinateurs en un même endroit ? Un article intéressant ici apporte une partie de la réponse : http://idl-mp.com/2011/02/nuage-sur-les-entreprises/?doing_wp_cron=1329732182

le choix de l'hébergeur :

Trouver un hébergeur qui correspond à ses valeurs, à condition de savoir ce qu'est un hébergeur. Il y a sans doute un travail d'information et de sensibilisation à faire.

La défense de la neutralité du net :

Si le postier n'a pas le droit d'ouvrir votre courrier, sur le net, il est important de garantir la neutralité des opérateurs sur les paquets d'informations (« les tas de petits courriers ») qu'ils transportent sur internet. La neutralité est un sujet complexe qui pose souvent la question, « mais que faire ? » : est-ce le choix d'outils, est-il important de ne pas être esclave d'outils dont on ne maîtrise ni les conditions d'usage, ni les conditions d'accès ? Les différents niveaux de connaissance sur ce domaine montre le besoin d'échange pour favoriser une meilleure compréhension par tous et améliorer la capacité de chacun à comprendre les enjeux autour des outils que l'internet met à sa disposition.

La qualité des contenus publiés :

Chaque internaute est responsable du contenu qu'il poste, sachant qu'Internet est accessible à tout le monde. La justesse des contenus est un signe de qualité.

La réciprocité des échanges & le partage de la connaissance:

L'aspect collaboratif est très important dans les pratiques numériques de l'ESS. Pourtant, on ne respecte pas toujours les règles d'écriture du web participatif. On ne laisse parfois pas assez de place à la personne à qui on s'adresse. Il y a une inversion du rôle émetteur – récepteur d'un message. Si un auteur transmet du contenu avec les outils 2.0, il doit être en capacité à pouvoir juger de la justesse de la place à donner aux récepteurs du message délivré. Internet est un outil extraordinaire pour échanger et partager. Il favorise l'échange et permet de collaborer, d'apporter des idées et de les mettre en commun. Ainsi, l'identité numérique d'une structure de l'ESS qui va favoriser la mise en relation des internautes. Et dans ce cadre, il semble primordial de veiller à respecter la parole des internautes.

L'enjeu de la visibilité :

Internet est un formidable accès à la connaissance mais comment être visible au milieu d'une immensité d'informations et de flux de données ?

Faire d'internet un outil qui dynamise l'ESS

Internet est un espace neutre, espace des possibles, un outil dont on peut faire ce qu'on veut. Dans l'ESS, on peut créer autant de liens très profonds et très qualitatifs que l'on veut avec Internet. L'enjeu, c'est de trouver comment organiser et donner une visibilité aux acteurs de l'ESS avec Internet. Comment en faire une force ? Ou autrement dit, comment utiliser le net pour en faire un outil qui dynamise l'ESS ?

La mise en réseau entre acteurs de l'ESS :

Est ce qu'il y a un intérêt à la mise en place de réseau spécifique à l'ESS sur internet ? Dans Internet, tout est décentralisé, donc il est important de créer du lien.

La sécurité des données :

Si on utilise des outils pour exister sur Internet , il est important qu'ils soient sécurisés et qu'ils garantissent la sécurité des données publiées. Les structures de l'ESS ne sont pas plus à l'abri que les autres de piratage.

L'humain au cœur de l'identité numérique :

La question de l'échange humain est importante car internet enlève le contact physique humain, tout en donnant aux individus une possibilité d'être hyperconnectés en permanence. C'est une technologie complexe qui peut poser un certain nombre de problèmes déontologiques (« on trouve de tout et tout le monde a accès à tout »). Mais n'oublions pas qu'Internet est juste un outil. On a aussi besoin de se rencontrer, de se voir pour construire des projets.

L'usage d'outils en phase avec les valeurs de l'ESS

Souvent les outils disponibles sur Internet semblent accessibles, simples mais certains s'avèrent au final difficiles à appréhender et leur usage a des incidences qui sont mal conscientisées. Par exemple, l'usage d'outils collaboratifs Google interroge sur le respect de la vie privée, la centralisation des données et l'exploitation commerciale, à son insu, de ces données. Mais, d'un autre côté, il est extrêmement pratique et rapide. Il n'y a pas de mauvais ou de bons outils : certains outils sont issus de modèles économiques exclusifs et peu ouverts. Ils véhiculent des valeurs qui ne sont pas totalement en phase avec les valeurs de l'ESS. Il y a donc un travail de recensement à effectuer notamment concernant les logiciels libres et au-delà, de mise à disposition de tutoriels afin de faciliter la prise en main de ces outils plus éthiques par les acteurs de l'ESS volontaires.

Des dispositifs d'entraide à la réappropriation d'Internet et des outils en ligne

On voit les mêmes confusions, maladresses, bavardages sur Internet que dans la vraie vie, bien que les incidences de nos comportements dans la vie réelle semblent plus visibles que celles de nos pratiques sur internet. Les actions dans la vie réelle semblent avoir plus d'incidences que sur le net. Internet est une zone d'apprentissage de nouveaux langages, de nouveaux outils. Qu'est ce qu'un wiki, un tag ? Il existe une appréhension autour de la perte du contrôle des données. « Si je perds le contrôle de mes informations, est-ce que c'est grave ? ». Il y a aujourd'hui un besoin de dispositifs d'aide pour apprendre à mieux utiliser les outils de l'internet, notamment les réseaux sociaux. Est-ce que les acteurs de l'ESS se saisissent correctement des outils leur permettant d'exister en ligne ? Quels dispositifs mettre en place pour les aider ? Une piste intéressante est l'élaboration de packages d'outils d'aide au développement de l'identité numérique que les acteurs de l'ESS puissent promouvoir ensemble. On peut aussi envisager d'identifier les compétences au sein de l'ESS sur les pratiques numériques, et non seulement développer des services pour favoriser la transmission des compétences mais également créer de la ressource pour aider et dynamiser ceux qui en ont besoin.

Un comportement éthique en lien avec la réalité

Il n'y a pas, ou alors très peu, de décalage possible de son image entre la réalité et le virtuel. Il est difficile d'être éthique dans la vie numérique si l'on ne l'est pas dans la vie réelle. L'usage qui est fait des outils de communication doit aller dans ce sens. Ainsi il est important de respecter la vie privée de l'internaute et de ne pas agir à son insu. Par exemple, on ne récupère pas l'adresse mail d'un internaute pour la mettre dans une newsletter et le bombarder de mails, même s'ils contiennent des informations pertinentes, sans lui demander son accord avant.

Une activité marchande et éthique

Comment faire du commerce équitable sur le web ? Il paraît complexe de concilier des pratiques éthiques et responsables avec une activité de commerce en ligne qui oblige au développement de stratégies d'audience et de logique favorisant l'acte d'achat des internautes. L'enjeu sur une activité marchande est donc de continuer à vendre des produits tout en arrivant à défendre ses valeurs et à avoir un discours et un playdoyer sur son activité et des positions éthiques autour de cette activité.

Accessibilité aux handicapés

Il y a la partie graphique du site (celle qui est visible) et la partie langage (ce que l'on appelle le code source). Il est important que ce code source soit bien écrit de façon à permettre aux handicapés de lire le site, via du matériel et du logiciel spécifique.

Faire du social avec un réseau social

Par retour d'expérience, il apparaît que le réseau social dédié à une communauté spécifique rencontre peu de succès par rapport aux plateformes à forte audience. Les internautes sont déjà sur les plateformes à forte audience et n'ont pas forcément envie d'avoir un outil par communauté, mais plutôt de regrouper leurs communautés au sein d'un même outil. Donc il est préférable d'utiliser les plateformes d'audience de masse pour véhiculer des valeurs humanistes et animer des communautés autour de ces valeurs afin de développer son projet. Par exemple, on peut se servir de Facebook dans une direction de qualité dans laquelle on va éviter d'inonder les internautes d'infos mais avec une périodicité correcte, et surtout être dans le dialogue avec des personnes que l'on retrouve dans la vraie vie. Doit-on considérer que l'éthique se montre dans les publications ou dans le choix des réseaux sociaux, ou dans les 2 ? Cette question revient à réfléchir sur la politique à adopter par rapport aux lieux de publication (qui nous semblent incompatibles avec les valeurs que nous avons) dans lesquels beaucoup d'internautes tendent à nous amener de part leur usage. Il y a un besoin d'un dispositif impulseur pour aider les structures de l'ESS à utiliser Facebook.

4- Résumé :

On constate donc que cette réflexion menée interroge les acteurs de l'ESS à la fois sur les contenus publiés et les outils utilisés. Les valeurs véhiculées par les acteurs de l'ESS sont beaucoup plus visibles dans les publications qu'ils vont mettre en ligne que dans le choix de leurs outils. L'enjeu pour les acteurs de l'ESS est donc double :

- privilégier autant que possible des outils en phase avec leur éthique et leurs convictions
- utiliser les services de publication en ligne à forte audience pour véhiculer des valeurs, développer leur projet et dynamiser le monde l'Economie Sociale et Solidaire par une plus grande interaction des acteurs entre eux, mais aussi avec le public et une meilleure circulation de l'information.

L'identité numérique se compose d'un certain nombre d'éléments :

- le site internet qui joue un rôle central en lien avec les contenus publiés sur d'autres plateformes. Vitrine du projet, support de solutions économiques & sociales personnalisées, il redonne de la liberté de publication et de l'indépendance aux structures de l'ESS,
- Le Blog , journal de bord d'un projet de l'ESS ,
- des réseaux sociaux et plateformes de micro-blogging qui permettent d'animer des communautés autour du projet et d'échanger des informations avec elles ,
- les wikis qui favorisent la rédaction collaborative de ressources,
- et d'autres plateformes de publication en ligne sans réseaux relationnels.

Des ateliers collaboratifs et participatifs qui favorisent l'échange d'expériences, de compétences , de stratégies, animés par des personnes expertes, peuvent permettre aux acteurs de l'ESS de mieux comprendre les outils et comment les mettre aux services de leur projet.

Des points de convergence de la discussion entreprise lors de cette rencontre amène à un début de réflexion autour de la notion de « présence en ligne sociale, solidaire, éthique et responsable ».

Elle pourrait ainsi se définir par le respect d'un certain nombre de règles, qui vont pour certaines au-delà des valeurs de l'ESS :

- respect des internautes
- favoriser le partage des connaissances dans le respect des droits d'auteur
- s'inscrire dans une logique de contribution avec les autres internautes
- véhiculer des valeurs humanistes dans les publications et animer des communautés autour de ces valeurs
- privilégier, autant que possible, les logiciels libres et avoir une pratique des outils numériques en phase avec les valeurs de son projet
- être accessible à tous y compris au public en situation de handicap

Elle véhicule des valeurs sociales mais présente également un modèle économique. Une des principales difficultés pour certains projets va être d'avoir une présence en ligne à la fois commerciale, éthique, sociale, solidaire et responsable .

5- propositions

5.1 – Listing d'outils

Etablir des listings d'outils utiliser pour se contruire une idnetité numérique :

- les éditeurs libres de site
- les éditeurs libres de blog
- les plateformes de réseaux sociaux
- les plateformes de micro-blogging
- les autres plateformes de publishing
- les plateformes spécifiques à l'ESS

en précisant leurs intérêts et spécificités.

On peut éditer cela sur un wiki par exemple.

5.2 – Ressources

Editer de la ressource sur les réflexions et les stratégies d'usage , également disponible sur un wiki.

5.3 - Ateliers

3 ateliers participatifs et collaboratifs :

- sur l'usage de Facebook
- sur l'usage de Twitter
- sur la mutualisation et l'hébergement de sites internet réalisés à partir d'éditeurs libres (wordpress, drupal)