

# Réseaux sociaux numériques : comment renforcer l'engagement citoyen ?

## Déclaration du groupe de l'artisanat

Outils d'information et d'échanges, les réseaux sociaux sont aussi un puissant levier de communication et de mobilisation.

Politiques, associations, organisations professionnelles ou syndicales, entreprises ou individus ; tous, s'appuient désormais sur les réseaux sociaux pour gagner en efficacité dans leur communication et dans leurs actions.

Qu'il s'agisse par exemple de mobiliser sur une problématique en lançant une pétition en ligne, ou encore de lever des fonds pour répondre à une crise humanitaire à l'autre bout de la planète, l'utilisation des réseaux sociaux est désormais incontournable.

Mais ils offrent bien d'autres opportunités qui méritent encore d'être explorées.

Le nombre toujours plus important de citoyens connectés, et l'essor d'internet dans l'information et les échanges quotidiens font des réseaux sociaux, un outil essentiel pour nourrir le débat public.

C'est ainsi, pour les élus, un moyen de mieux comprendre les attentes des citoyens et même de les associer à des projets concrets ; et c'est pour les citoyens, un moyen de peser sur les orientations ou les décisions comme de s'impliquer dans la vie de la cité.

Les réseaux sociaux offrent donc l'occasion de restaurer la confiance envers les pouvoirs publics et les institutions.

C'est pourquoi le CESE a également intérêt à s'appuyer sur ces outils afin de positionner ses travaux en phase avec les préoccupations de la société.

S'il convient de prendre toute la mesure des atouts que présentent les réseaux sociaux, il ne faut pas en occulter les limites et les risques.

Ces espaces peuvent en effet être vecteurs d'informations erronées ou fragmentées, voire utilisés à des fins de manipulation de l'opinion et même d'endoctrinement.

De plus, la voix populaire qui s'exprime à travers ces réseaux doit être considérée avec prudence, dès lors qu'il est impossible d'en vérifier la représentativité et qu'une partie de la population reste exclue de l'usage d'internet.

Enfin, les contenus diffusés servent bien souvent des intérêts privés que les « socionauts » peuvent soutenir sans en avoir conscience.

Alors que les réseaux sociaux sont devenus un média de masse dont la régulation serait délicate voire impossible, il y a donc un enjeu primordial : celui de la compétence numérique des utilisateurs.

Il est en effet essentiel de former au bon usage de ces outils - que celui-ci soit privé ou professionnel – et de sensibiliser aux biais qu'ils recèlent.

Il s'agit de développer le regard critique sur les informations qui transitent par internet et arrivent directement sur les comptes des usagers.

Il s'agit également d'appeler à la vigilance sur les risques de désinformation et d'influence ou encore sur les conséquences liées à l'exploitation de données personnelles capturées par les plateformes abritant des réseaux sociaux.

C'est à ces conditions que l'on pourra parvenir à un usage éclairé et responsable de ces outils par le plus grand nombre, mais aussi à une fiabilité renforcée des engagements dont ils peuvent être les vecteurs.

Le groupe de l'artisanat tient à souligner l'intérêt pédagogique de l'avis comme du rapport qui l'accompagne. Ils offrent l'occasion de mieux comprendre le fonctionnement des réseaux sociaux et d'en faire une utilisation lucide, tout en montrant les perspectives offertes par ces espaces en termes d'engagement citoyen.

Le groupe de l'artisanat a voté cet avis.