



## Développement durable et territoires

Économie, géographie, politique, droit, sociologie

Vol. 4, n°3 | Octobre 2013

Les conditions de production d'un transport durable

---

# L'innovation sociale, outil de renouvellement de la production de services de mobilité

Nicolas Louvet, Anaïs Rocci et Camille Le bris

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/developpementdurable/10032>

DOI : 10.4000/developpementdurable.10032

ISSN : 1772-9971

### Éditeur

Association DD&T

### Référence électronique

Nicolas Louvet, Anaïs Rocci et Camille Le bris, « L'innovation sociale, outil de renouvellement de la production de services de mobilité », *Développement durable et territoires* [En ligne], Vol. 4, n°3 | Octobre 2013, mis en ligne le 30 octobre 2013, consulté le 30 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/developpementdurable/10032> ; DOI : 10.4000/developpementdurable.10032

---

Ce document a été généré automatiquement le 30 avril 2019.



*Développement Durable et Territoires* est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale 4.0 International.

---

# L'innovation sociale, outil de renouvellement de la production de services de mobilité

Nicolas Louvet, Anaïs Rocci et Camille Le bris

---

- 1 Alors que l'innovation sociale se positionne en haut de l'agenda politique, la question de son potentiel, de son positionnement et des modalités de son utilisation dans les différentes politiques publiques se pose avec vivacité dans un contexte où le concept même d'innovation sociale est incertain. Si on peut se féliciter de voir les acteurs publics s'emparer des aspects non-technologiques de l'innovation et considérer leur portée en terme d'intérêt général, il importe de revenir sur la circonscription de ce qu'est l'innovation sociale, d'en comprendre les dynamiques et les capacités afin de permettre sa prise en compte, son encadrement et si besoin son encouragement par les acteurs porteurs de la légitimité démocratique et responsables de la provision des biens et services publics.
- 2 Pour les mobilités, l'innovation sociale se révèle à la source d'opportunités multiples. Elle fait jaillir des solidarités et des stratégies d'entraide, de conseil et d'information mutuelle entre communautés de pratiques. Dans un contexte où se déplacer peut grever le budget des ménages, l'innovation sociale redessine les contours de la notion de propriété dans des solutions (covoiturage, autopartage entre particuliers) qui offrent à l'utilisateur un affranchissement de tel ou tel mode et lui permettent une plus grande flexibilité dans la composition de son cocktail mobilité. Dans une logique d'incitation économique et sociale, l'innovation sociale invite au changement de comportement par le biais des communautés de pratiques et sait mettre en place des circuits parallèles à l'économie marchande pour récompenser, par des programmes de fidélisation par exemple, des comportements vertueux. Enfin, l'innovation sociale complète ou se substitue aux canaux d'information « verticaux » des opérateurs et des pouvoirs locaux pour permettre une réactivité plus rapide des usagers en cas d'incidents rencontrés sur leur parcours et l'émergence d'une information personnalisée, sur-mesure. Elle favorise la créativité dans la production d'offres et de politiques de mobilité, posant de nouvelles questions et

mettant en lumière des besoins et des représentations jusque-là passées sous silence dans les processus traditionnels de conception. Parcourant l'espace public de flux d'information et de signaux, facilitant sa ré-appropriation par le collectif, elle invite à une redécouverte de la ville et à une réappropriation de l'environnement de mobilité. C'est par exemple un système d'autopartage entre particuliers, un nouveau lieu qui mêle vente de titres de transport, conseil, apprentissage et sensibilisation sur les questions de mobilité durable, un système de points qui récompense les déplacements écomobiles, des outils pour réparer son vélo dispatchés chez les commerçants de la ville, des événements lors desquels la chaussée est réquisitionnée pour des actions pédagogiques, ludiques ou artistiques... les initiatives ne manquent pas<sup>1</sup>.

- 3 Cette multitude de pistes est à disposition de la puissance publique comme autant de solutions pour confronter les principaux défis actuels des politiques de mobilité, du basculement d'une mobilité dominée par la pratique soliste de l'automobile à une mobilité multimodale aux questions d'égalité devant la mobilité et l'accès aux ressources d'un territoire en passant par la réconciliation entre mobilité et urbanité. Elle appelle un travail de structuration conceptuelle et d'identification des nouveaux champs de questionnement qui, avec l'innovation sociale, s'ouvrent pour la puissance publique.
- 4 Cet article s'appuie sur une recherche réalisée par le Bureau de Recherche 6T pour l'ADEME, Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie, qui visait à conduire un travail de définition de la notion d'innovation sociale appliquée à la mobilité à partir d'une analyse approfondie de la littérature scientifique et de l'étude d'exemples français et internationaux, mais également d'une analyse fine de trois initiatives innovantes autour de la mobilité s'étant développées en France. Ce deuxième volet mêlait diagnostic territorial et enquête qualitative pour appréhender à travers plusieurs cas précis les freins et les leviers au déploiement de l'innovation sociale mais aussi, en lien avec son territoire d'émergence, le contexte de mobilité dans lequel elle s'insère et les enjeux de mobilité auxquels elle entend apporter une réponse. C'est ce travail dans son ensemble qui fonde la réflexion ici présentée.

## **1. L'émergence de l'innovation sociale comme complément à l'action publique dans la provision de services de mobilité**

- 5 Plusieurs facteurs expliquent la rapide accapitation de l'innovation sociale par le politique : certains sont propres à l'innovation sociale en général et sont d'ailleurs valables pour d'autres champs de politique publique, d'autres sont spécifiques aux politiques de mobilité et renforcent du même coup cette tendance générale.

### **1.1. L'innovation sociale, un outil perçu comme positif par essence dans le consensus scientifique**

- 6 Un des facteurs explicatifs de l'affirmation de l'innovation sociale comme complémentaire à l'action publique réside dans le caractère intrinsèquement positif de la notion d'innovation sociale, caractère qui irrigue largement la littérature scientifique et qui s'exprime sous plusieurs formes. Par exemple, nombreuses sont les théories qui accréditent une vision de l'innovation sociale comme tremplin d'amélioration d'une

situation donnée. L'innovation sociale est une réponse nouvelle à une situation sociale jugée insatisfaisante, elle vise le mieux-être de la collectivité ou de l'individu (Cloutier, 2003). Elle se conçoit en « réaction à un problème », pour dépasser des contraintes (Linhart, 2002), signale l'apparition de nouveaux besoins autour de l'épanouissement personnel et du cadre de vie dans un cadre normatif post-matérialiste (Inglehart, 2000). Elle résout les problèmes sociaux en approfondissant la participation des « exclus » au système (Lallemand, 2001), ou réfère aux changements qui mènent à une meilleure inclusion des groupes et des individus les plus exclus de la société, dans différents domaines et à différentes échelles.

- 7 L'innovation sociale apparaît également dans la littérature comme un levier d'une redéfinition des rapports de force dans le sens d'un approfondissement des logiques dites « bottom-up », par lesquelles la production de politiques par les institutions est concurrencée par une production plus collaborative et inclusive des différents groupes d'intérêts constitutifs de la société, au bénéfice d'une capacitation de la société civile et du citoyen. L'innovation sociale place les populations au centre et les associe au maximum, enrichissant les politiques nationales et/ou locales et permettant leur évolution (Parravano, Bretesche in Lallemand, 2001). Pour Gay et Braddy (1988), l'innovation sociale facilite non seulement l'autonomisation des personnes, l'acquisition de compétences et de connaissances mais elle facilite aussi leur motivation et constitue pour eux une structure de soutien. Cela peut aller jusqu'à un bouleversement des rapports sociaux qui impacte les citoyens, auxquels de nouvelles prérogatives sont confiées, mais aussi les intervenants des institutions qui doivent revoir leur organisation (Auclair et Lampron, 1987).
- 8 Surtout, l'innovation sociale représentant une discontinuité sinon une rupture par rapport aux pratiques courantes dans un milieu donné, elle constitue une possibilité de réponse face aux crises, dans le sens où le contexte impose de recourir à des solutions alternatives aux usages en vigueur (Chambon, David, Devevey, 1982). L'innovation sociale n'est alors pas nécessairement une technique ou un objet nouveau, mais la réapparition d'un usage sous une nouvelle forme, qu'il faut se réapproprié (Rocci, 2007). Les contextes de crise sont favorables à l'innovation sociale car ils requièrent des ajustements à des pratiques qui ne conviennent plus (Bouchard, 1999). L'innovation sociale se définit ainsi de façon normative, aux dépens de la description des effets réellement observés de l'innovation sociale (Nussbaumer et Moulart, 2004). Largement présentée comme socialement améliorante, elle doit être promue, et le discours politique semble se faire le relais du consensus scientifique sur ce point.

## 1.2. L'innovation sociale, un relais à l'action publique, un prolongement de ses ambitions

- 9 La littérature institutionnelle s'appuie sur cette approche pour envisager l'innovation sociale comme un complément de l'action publique et un canal alternatif à ceux habituellement utilisés pour atteindre ses objectifs. Par exemple, les ressources de l'innovation sociale face aux crises sont ce qui motive, au tournant des années 2010, l'Union Européenne à plaider pour accorder davantage d'attention aux innovations sociales comme gisement de croissance, d'emploi et de compétitivité. Ainsi le Président de la Commission Européenne Barroso déclare dans un discours de 2009 que la crise financière rend la créativité, l'innovation en général et l'innovation sociale en particulier

encore plus indispensables. L'approche de l'innovation sociale par le bien-être et la résilience aux crises a donné lieu à une typologie de l'innovation sociale retranscrite dans un rapport de l'Union Européenne intitulé "Empowering people, driving change, Social Innovation in the European Union". Cette typologie, qui distingue trois catégories d'innovation sociale, corrobore une vision de l'innovation sociale comme alliée de l'action publique, qui lui permet de co-atteindre, au moyen d'une ramification plus fine, plus proche et plus en connivence avec les usagers, les objectifs qu'elle s'est fixés. La première catégorie d'innovation sociale répond en effet à une demande sociale non satisfaite par le marché, la deuxième permet de valoriser économiquement les améliorations sociales et la création de bien-être et la troisième produit une nouvelle forme de société, un changement durable de système que le contexte exige mais que les institutions seules ne peuvent faire advenir en raison de l'inertie qui leur est propre (Ménard, 2011) Cette légitimation de l'innovation sociale comme outil complémentaire de politique publique peut s'apparenter à une étape supplémentaire du mouvement de dévolution développé avec les procédures de concertation et plus largement de démocratie participative, qui va de la reconnaissance du bien-fondé d'une prise en compte d'une nouvelle forme de savoirs et d'expertises telle que l'expertise d'usage (Callon, Lascoumes, Barthe, 2001) à la recherche d'une intelligence et d'une production collective (Goux-Baudiment et al., 2001 ; Louvet, 2005 ; Rocci et Dejoux, 2010). Ce faisant, l'innovation sociale en donnant les manettes de l'action à l'individu pourrait produire de meilleurs résultats que les formes plus élémentaires d'implication des citoyens dans la production des politiques publiques, décriées parce qu'elles se limitent à traiter de question secondaires (Calame, 2006) et dont la faculté à rebattre les cartes de la gouvernance est contestée (Bacqué, Rey, Sintomer, 2005).

- 10 Mais l'innovation sociale reflète également une prise de conscience des limites de l'action publique chez les acteurs qui la mettent en œuvre, une lucidité face à la déconnexion grandissante entre les codes de la provision de services publics et ceux des usagers (6T-ADEME, 2012), et une volonté de s'appuyer sur l'innovation sociale pour combler ce décalage. Sans oublier les contraintes financières qui pèsent à tous les niveaux de l'action publique et qui plaident également pour une externalisation de certaines actions, au-delà du mouvement plus large de diversification des conditions de prise en charge du service public (Chevallier, 2007).

### 1.3. Les politiques de mobilité, confrontées à l'inertie des comportements cherchent de nouveaux canaux d'action

- 11 Dans le cadre particulier de la production de services de mobilités, l'innovation sociale semble d'autant plus appelée à être convoquée par l'action publique que les politiques de mobilité sont confrontées à une tension. D'une part, un impératif de changement de comportement des usagers vers une moins grande dépendance à l'automobile s'impose à elles. D'autre part, une inertie des pratiques et des référentiels des usagers se maintient, malgré l'apparition d'un certain nombre de signaux témoignant de lentes évolutions, comme depuis les années 2000 l'amélioration de l'image des TC aux dépens d'une dégradation de l'image de la voiture (Certu, 6T Bureau de Recherche, 2010). La prise de conscience que nos sociétés ont atteint un point de retournement qui rend caduc le paradigme de l'automobile comme structurant les territoires et les modes de vie et impose d'organiser une transition progressive vers une mobilité plurielle (Rémy, 1996) se

répand. Parallèlement, l'enjeu de changement de comportements de mobilité apparaît comme indissociable de cette transition. Pour Crozet (2011), les améliorations techniques seules ne permettent que de remplir la moitié du chemin nécessaire à atteindre le fameux « facteur 4 », le reste devant s'appuyer sur une modification des pratiques de mobilité des individus et organisations. Or, cette modification des comportements ne saurait s'atteindre par la seule activation d'une politique de l'offre visant à améliorer les avantages comparatifs des modes alternatifs par rapport à la voiture. D'abord, parce que se manifeste un effet induit des améliorations de l'offre en transports collectifs : la mise en service d'une nouvelle ligne n'aura pas nécessairement d'effet sur la répartition des parts modales car elle concurrencera davantage les lignes de TC antérieures que la voiture. Ensuite, car le développement et l'amélioration de l'offre en terme d'infrastructure ou d'exploitation ont une portée limitée lorsque l'utilisateur a une connaissance insuffisante ou incomplète (Rocci, 2009), sans compter la persistance d'un paradigme de la voiture dans l'imaginaire collectif qui se pose également en frein aux évolutions de comportement. Certes, de nouvelles façons de se déplacer apparaissent à la faveur de l'explosion des prix des carburants, notamment autour de la redéfinition de la propriété de la voiture (covoiturage, autopartage), mais ces alternatives à la voiture individuelle voient leur réussite conditionnées à certaines garanties, notamment de minimisation des temps d'appariement et d'aléa (ADEME-6T, 2012).

- 12 Cette tension entre impératif de mobilités durables et résistance au changement des usagers appelle l'action publique à se chercher de nouveaux leviers d'action, parmi lesquelles l'innovation sociale. L'innovation sociale, fondée entre autres sur les réseaux sociaux et les communautés d'utilisateurs met en œuvre un mécanisme d'influence interpersonnelle qui permet d'impacter les comportements de mobilité. Cette influence encourage à faire l'expérience de nouvelles pratiques, de nouveaux modes, de nouveaux itinéraires. Elle joue sur la représentation symbolique des modes de déplacement et la légitimité de leur usage, un processus d'innovation allant toujours de pair avec la production d'un nouveau cadre normatif (Alter, 2002). L'entourage social est ainsi un bon moyen de persuasion pour faire la promotion des modes alternatifs à la voiture individuelle (Groves et al. 1992, Cialdini, 2001). L'innovation sociale en s'ancrant largement dans les communautés de pratiques et d'intérêts, délivre une information, un conseil de mobilité plus à même d'influencer les comportements des usagers (Tertoolen, 1998, Ampt, 2003, Rocci, 2008). Le recours à l'innovation sociale est alors un moyen de compenser les défaillances des systèmes de transport par la construction d'une intelligence collective.
- 13 Finalement, l'étude de la littérature relative au concept d'innovation sociale amène à construire, appliquée aux enjeux de la mobilité, une définition de l'innovation sociale qui intègre les notions d'amélioration du bien-être (ou de maximisation de l'utilité), comme de bousculement d'un ordre social en vigueur à travers un redéploiement des rapports de force. Cette conjonction d'une innovation de produit et d'une innovation de procédé multi-acteurs la distingue de ce que l'on peut appeler « innovation de service », qui recoupe plus largement les améliorations des systèmes de mobilité. La dévolution de capacités qu'engendre l'innovation sociale accentue le caractère intrinsèquement imprévisible de l'innovation et fait de l'innovation sociale un instrument de politique publique particulièrement délicat à manier, qui vient interroger les présupposés sur lesquels l'action publique repose. Portée par un consensus scientifique, par un mouvement général de diversification des canaux de l'action de service public mais aussi

par le contexte contraint des politiques de mobilité qui doivent pourtant composer avec des objectifs pressants, l'innovation sociale, sans bien qu'une définition claire ne s'impose aujourd'hui encore en France pour les acteurs des politiques de mobilité, s'installe comme un outil majeur du renouvellement de la production de services de mobilité. Ce faisant, elle questionne le rôle de la puissance publique en rendant capitale la recherche d'un équilibre entre laissez-faire et régulation de l'innovation sociale.

## 2. L'innovation sociale dans la mobilité questionne le rôle de la puissance publique et des autorités organisatrices et les invite à trouver le juste équilibre entre laissez-faire et régulation

### 2.1. Les mécanismes de l'émergence et de la diffusion de l'innovation se posent en porte-à-faux des logiques organisatrices de l'action publique

- 14 Si l'innovation sociale en général, et l'innovation sociale dans les mobilités en particulier rendent nécessaire d'ouvrir de nouveaux champs de réflexion pour le secteur public, c'est d'abord parce que les mécanismes de l'émergence et de la diffusion de l'innovation entravent les logiques organisatrices de l'action publique. Les théories de l'innovation en écho aux penseurs du changement social mettent en avant le caractère « bloquant » pour le déploiement de l'innovation de la rigidité des structures préexistantes, dont les normes pré-codées incorporées de façon inconsciente par les individus et structurant l'expérience et les modes de raisonnement se posent en obstacle au processus d'innovation (Lafaye, 1996, Desjeux, 2004). Parmi ces structures préexistantes, l'administration et ses procédures est particulièrement résistante à toute innovation, révélant certains mécanismes qui ont pour but d'éviter les changements profonds (Crozier, 1964, Dupuy et Thoenig, 1985). Or, l'innovation est indissociable d'une certaine désorganisation, d'une désintégration sinon d'une extension par ajout d'éléments nouveaux au modèle préalable (Fortin, 1970, Balandier, 1970). Par ailleurs, les travaux de l'économiste Rosenberg à l'origine du Manuel d'Oslo démontrent la nature non-linéaire du processus d'innovation, somme d'interactions et de rétroactions permanentes dont la volatilité contraste avec la mécanique lente de l'action publique. Certaines des six caractéristiques de l'adoption rapide d'une innovation identifiées par Mendras et Forsé (1983) corroborent ce tableau du décalage entre logiques directrices de l'action publique et milieu propice à l'innovation sociale, notamment « l'essayabilité », *i.e* la possibilité pour l'innovation de se prêter facilement à un essai, au test ou encore le rythme de l'adoption. De manière plus précise, les entretiens qualitatifs réalisés dans le cadre de la recherche ADEME menée par 6T confirment, du point de vue des techniciens des politiques de mobilité le besoin d'un cadre plus souple, propice au prototypage, à l'expérimentation rapide, à l'incubation. Par exemple, à Grenoble, les autorités organisatrices de transports se sont regroupées pour mettre sur pied une « centrale de mobilité » nouvelle génération (la « Station Mobile »), où sont regroupés les postes de contrôle des opérateurs, leurs agences de mobilité ainsi que les services « sociaux » destinés à encourager la mobilité des populations les plus fragiles, dont les difficultés à se déplacer les entravent dans leur parcours d'émancipation et de ré-appartenance à la cité.

Pour socialement innovant qu'il soit, ce dispositif est, de l'aveu même de ses propres acteurs et usagers, gêné par la collision des logiques structurantes des organisations, qui est pourtant son principal ferment d'innovation. Ainsi, les employés de la plateforme sociale déplorent-ils de voir leur travail dénaturé par le fait d'être installé dans un lieu qui détient une fonction commerciale, ce qui casse les codes qu'ils ont pris l'habitude de mobiliser vis-à-vis de leur public, c'est-à-dire les habitants des quartiers sensibles et les personnes en insertion. Ailleurs, ce sont les techniciens des opérateurs qui reconnaissent que les gains opérationnels de la mise en commun de procédures et d'outils déclenchée par la Station Mobile sont contrebalancés par des logiques de concurrence et de quête de visibilité des autorités organisatrices. En somme, vouloir inclure l'innovation sociale à une politique de mobilité semble imposer de penser les moyens de contournement des résistances qui ne manqueront pas de s'y opposer.

- 15 Si quelques démarches menées dans des collectivités témoignent d'un mouvement balbutiant de mise en place de solutions allant dans ce sens, le cadre plus général d'une révision des modes de fonctionnement des autorités organisatrices et plus largement des institutions à la manœuvre des politiques de mobilité reste à élaborer pour qu'il leur soit possible d'inclure l'innovation sociale à leurs stratégies et moyens d'action, comme démontré ci-dessus. L'expression "bees and trees" est souvent utilisée pour décrire un environnement supposément favorable à l'innovation sociale : l'alliance d'une structure stable (trees) et d'un bouillonnement créatif permanent permis par des échanges d'idées itératifs serait une condition *sine qua non* de l'innovation sociale. À ce titre, l'intervention de maillons « intermédiaires » entre le maillon porteur de l'idée innovante et la « superstructure » est un facteur clé de l'émergence d'un écosystème de l'innovation sociale. (Shanmugalingam et al. 2011). Ainsi, l'innovation sociale plaide pour une refonte des méthodes de l'action publique et une recherche de la subsidiarité mais aussi des incitations propices à faire germer des initiatives innovantes dans les différents corps de la société. L'enjeu est pour la collectivité d'instaurer le terreau favorable à l'innovation sociale.

## 2.2. Les enjeux propres à la régulation des mobilités semblent nécessiter une récupération de l'innovation sociale par l'action publique

- 16 Ce « devoir d'invention », pour reprendre l'expression de Amar (Amar, 2004) qui s'applique aux acteurs publics se fait d'autant plus pressant au sujet des politiques de mobilité que les enjeux propres aux mobilités et à leur régulation semblent rendre nécessaire une certaine forme de contrôle, d'intégration de l'innovation sociale dans le giron de l'action publique. Ce sont d'abord les enjeux de masse critique : certains modes alternatifs comme le covoiturage ne sont en mesure de fonctionner qu'à partir du moment où un seuil en terme de nombre d'usagers est atteint, ce qui implique un certain niveau de concentration des services de covoiturage aujourd'hui non atteint au regard de leur atomité. Sans parler du seuil à atteindre pour que ce type de modes démontre un impact réel sur la diminution du taux d'usage et de la part modale de la voiture autosoliste. Il existe une contradiction entre les ressorts de l'innovation sociale, ses mécanismes d'influence et de diffusion ancrés dans l'interaction interpersonnelle, et les volumes devant être atteints pour, qu'à l'échelle d'un territoire, des changements soient constatés dans les pratiques de mobilité, leur impact sur l'environnement, la qualité de

vie et l'infrastructure. L'étude réalisée en 2012 par 6T pour l'ADEME pointe ce conflit en analysant un système de covoiturage dynamique créé autour du bassin de vie marseillais. Bien que ses concepteurs aient conçu un appareil informatique et algorithmique apte à maximiser les appariements entre les participants au système à un instant  $t$ , cette optimisation prive les participants d'une liberté de choix sur leur compagnon de voyage, ce qui décourage les passages à l'acte et finit par gripper l'ensemble du système.

- 17 L'enjeu de masse critique se retrouve aussi pour les systèmes d'information collaborative en temps réel, misant sur la multiplicité des usagers d'un réseau de transport collectif pour faire remonter instantanément les informations relatives aux incidents et événements divers. Pour que ces systèmes aient un impact tangible sur la qualité de l'information véhiculée aux usagers, améliorant leur capacité de réaction face à un imprévu et dès lors améliorant l'image des transports collectifs, une certaine concentration est là encore nécessaire. Mais l'enquête qualitative réalisée dans le cadre de la recherche ADEME fait surgir de la part des acteurs publics de la mobilité une volonté de canalisation de l'innovation sociale en lien aux enjeux de solidarité et d'équilibre territorial, ou encore de cohésion sociale. En effet, l'innovation sociale autour des mobilités ne saurait se faire à l'encontre des objectifs portés par la collectivité en matière de structuration du territoire ou d'action en faveur des publics les plus précaires, de leur accès à la mobilité et aux ressources. C'est pourtant un risque inhérent à l'innovation sociale : ainsi, le boom du vélo en libre-service dans les villes-centres accompagne-t-il leur gentrification (Club des Villes Cyclables - 6T Bureau de Recherche, 2008), ne bénéficiant en première instance que peu aux habitants plus précaires, alors que, souvent peu motorisés et faisant face à des budgets transport et temps de transport élevés, ils seraient sans doute les premiers à retirer un bénéfice de ce type de services. Autre exemple, un scénario dans lequel le covoiturage dynamique prendrait son essor risquerait d'encourager l'étalement urbain en diminuant la contrainte transport associée à une implantation résidentielle isolée.
- 18 Enfin, l'innovation sociale s'enracinant largement dans les communautés de pratiques et d'intérêts, l'écueil d'une menace pour la cohésion sociale, quand la mobilité (ses pratiques, son apprentissage, ses activités connexes...), en-dehors des pratiques autosolistes est plutôt l'occasion de la rencontre et de la cohabitation d'habitants qui ne se croiseraient pas autrement (Lardic, 2011). De plus, laissée aux logiques de marché, l'innovation sociale risque de s'avérer excluante, à la manière du chemin emprunté par les villes dites « créatives », qui de la valorisation d'une diversité sociale et culturelle pour améliorer leur image internationale ont engendré des recompositions socio-spatiales et rendu la ville exclusive (Andre et Carmo, 2010). L'innovation sociale ainsi livrée à elle-même présenterait alors des effets pervers, alors que la mobilité représente aujourd'hui un capital, un discriminant social, et que son absence pour un individu constitue une menace de marginalisation (Orfeuill, 2004). Un autre des trois cas décortiqué par l'étude ADEME-6T se prête à illustrer ce risque. À Lyon, un designer local a mis au point un élément de signalétique urbaine (appelé « Girouette ») relié aux réseaux sociaux qui permet de relayer en temps réel l'information décentralisée et collaborative concernant les lieux et événements à proximité. Mais au moment de l'étude, élus locaux comme porteurs du projet se trouvent dans l'incapacité de dire si ce nouveau dispositif va participer d'une démocratisation de cette information, et donc améliorer l'accès aux ressources du territoire, ou au contraire s'il va transporter sur l'espace public un pan de la « fracture » numérique en y implantant un langage et des rituels spécifiques.

- 19 Dès lors, les conditions d'orientation de l'innovation sociale par la puissance publique, d'intégration dans une offre de mobilité et de mise en conformité avec les stratégies et objectifs locaux sont, elles aussi, un champ de recherche pour l'action publique (Lardic, 2011).

### 2.3. Le *momentum* de l'innovation sociale impulsé par les TIC ouvre des pans entiers de questionnement

- 20 Le développement des technologies de l'information et de la communication, notamment d'Internet et des terminaux mobiles a entraîné une redéfinition profonde des sociabilités et des modalités d'accès des usagers aux services. Leurs possibilités technologiques en font un tremplin pour l'innovation sociale en démultipliant les possibilités de contact, d'organisation et de portage de projet qui court-circuitent les fournisseurs historiques de services (autorités, entreprises...) Les TIC propulsent une « nouvelle société d'engagement » par l'intensité des liens sociaux qui se créent sur les plateformes en ligne et les outils dits « communautaires » ou collaboratifs qui pullulent sur la toile (Benkler, 2005). L'émergence d'un Internet « expressif » d'échanges, de mise en valeur du capital social et de partage de contenus autoproduits ou coproduits (Casili, 2010), et partant, le début de la libération des données et de « l'innovation ouverte », mouvement par lequel les entreprises et acteurs publics ne peuvent plus compter que sur leurs seules ressources internes pour innover (Kaplan et Marcou, 2009) est indissociable de la progression de l'innovation sociale. Dès lors, l'anticipation des dérives et écueils potentiels associés aux TIC et la recherche de solutions pour en limiter la portée font partie des réflexions qui s'imposent avec l'innovation sociale aux acteurs publics. La question du statut de la donnée rendue censément transparente et manipulable avec Internet est ainsi fondamentale. Alors que les données « *produisent autant le monde qu'elles le décrivent* » (Denis, 2010), les dangers de réduction, de perception partielle des réalités du fait de l'impartialité originelles des données dites brutes (Beaude, 2009) impose un nouveau champ de responsabilité pour la collectivité autour de l'équation transparence/ neutralité de l'information. De même, le contrôle accru et la désanonymisation que permet la délivrance par l'utilisateur d'informations personnelles pose la question de la nature des acteurs qui récupèrent ces données, des usages de ces données et des moyens de leur encadrement, mais aussi, des conséquences de la « gouvernamentalité algorithmique » (Rouvroy et Berns, 2010) en terme de perte de libre-arbitre et de comptabilité de l'individu devant ses actions. Par exemple, on peut se demander si la légitimité d'un logiciel de covoiturage dynamique dont le but est de donner lieu au maximum d'appariements possible pour optimiser le schéma des déplacements sur un territoire à un instant  $t$  surpasse celle de la liberté de choix et l'inaliénabilité de la décision... Enfin, le mouvement d'ouverture des données et de recours à des agents « invisibles » pour la production de services habituellement portés par le public (pensons par exemple au mouvement des « hackatons », ces temps courts où un matériau numérique est laissé à la libre intervention des développeurs pour enrichir, par la création d'applications mobiles, l'expérience urbaine du déplacement) s'apparente, bien qu'il table sur la créativité et les ressources de chacun, à une « back-officisation » de la production des services publics (Denis, 2010) qu'il convient de compenser. Par conséquent, alors que le propre de l'innovation sociale est sa forte granularité, sa capacité à émerger à tous les niveaux de la

société, les enjeux éthiques autour des applications des nouvelles technologies viennent grossir le rang des questions qui jaillissent avec l'innovation sociale.

## Conclusion

- 21 Si l'innovation sociale apparaît comme un relai puissant de l'action des collectivités et autorités organisatrices de transport dans la conduite de politiques de mobilité, les modalités de son utilisation par l'action publique restent largement en question. Dès lors, on peut considérer que l'innovation sociale est un outil de renouvellement des politiques de mobilité et cela selon deux perspectives : outil de renouvellement dans le sens de la diversification (diversification susceptible de dépasser les limites traditionnelles d'une politique de mobilité par l'offre, de toucher l'utilisateur au plus près et d'influencer sa pratique) mais aussi outil de renouvellement dans le sens de la remise en question : remise en question des contours de l'action publique de mobilité, de ses prérogatives, de ses objectifs, de ses objets de vigilance. Quoi qu'il en soit, l'innovation sociale invite à repenser les politiques de mobilité à l'aune de la sociologie de la diffusion : ainsi, pour conserver une lisibilité des mécanismes d'innovation sociale en germe dans la société et pour pouvoir agir sur eux, les freiner ou les encourager, l'action publique ne peut faire l'économie d'une compréhension des degrés d'acceptation, d'appropriation de chaque dispositif nouveau, du rythme de son déploiement, des freins et leviers qui agissent sur son intégration dans les pratiques et sur la transformation des pratiques qu'elle engendre et ce de manière fine, usager par usager. En somme l'innovation sociale invite à passer d'une approche des politiques de mobilité pour l'utilisateur à une approche « par » l'utilisateur (Louvet, 2011).

---

## BIBLIOGRAPHIE

ADEME, 6T Bureau de Recherche, 2012, *Innovations sociales dans les mobilités : quelles innovations, quels facteurs d'émergence, quel impact, quelle action publique éventuelle ?*, Paris (rapport final public à paraître).

Alter N., 2002, *Les logiques de l'innovation. Approche pluridisciplinaire*, Paris, La Découverte, coll. Recherches.

Amar, G., 2004, *Mobilités : éloge de la diversité et devoir d'invention*, Paris, Ed. de l'Aube, coll. Société et Territoire, série Prospective du Présent.

Ampt E., 2003, "Understanding Voluntary Travel Behaviour Change", 26<sup>th</sup> Australasian Transport Research Forum, Wellington, New Zealand, 1-3 October.

Andre I., Carmo A., 2010, « Régions et villes socialement créatives. Études appliquées à la Péninsule Ibérique », *Innovations*, 3-33, p. 65-84.

Auclair R., Lampron C., 1987, « Approche intégrée : une innovation dans la dispensation de services sociaux », *Service Social*, 36-2/3, p. 315-341.

- Bacqué M-H, Rey H., Sintomer Y., 2005, *Gestion de proximité et démocratie participative. Une perspective comparative*, La Découverte, Paris.
- Balandier G., 1970, *Sociologie des mutations*, Paris, Anthropos.
- Beaude B. 2009, *Crime mapping, ou le réductionnisme bien intentionné*, Espaces Temps.net, Mensuelles.
- Benkler Y., 2005, *The Wealth of Networks, how social production transforms markets and freedom*, New Haven and London, Yale University Press.
- Bureau of European Political Advisors (BEPA), 2011, *Empowering people, driving change, Social Innovation in the European Union*, Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- Bouchard C. et le GTIS, 1999, *Recherche en sciences humaines et sociales et innovations sociales. Contributions à une politique de l'immatériel*.
- Cialdini RB., 2001, *Influence: science and practice*, Needham Heights, Allyn & Bacon.
- Calame P., 2006, *Démocratie participative et principes de gouvernance*, Note de réflexion, Fondation Charles Léopold Mayer.
- Callon M., Lascoumes P., Barthe Y., 2001, *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Paris, Le Seuil.
- Casilli A., 2010, « Petites boîtes » et individualisme en réseau, les usages socialisants du Web en débat », *Réalités Industrielles*, nov. p. 54-59.
- CERTU et 6T Bureau de Recherche, 2010, *Et si les Français n'avaient plus seulement une voiture dans la tête ? Évolution de l'image des modes de transport*, Lyon, Éditions du Certu.
- Chambon J-L., David A., Devevey J-M., 1982, *Les innovations sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, Collection Que sais-je ?.
- Chevallier J., 2007, « Les nouvelles frontières du service public », *Regards croisés sur l'économie*, (n° 2), p. 14-24.
- Cloutier J., 2003, *Qu'est-ce que l'innovation sociale ?*, Montréal, Études Théoriques, CRISES.
- Club des Villes et Territoires Cyclables, 2008, *Comment favoriser les usages du vélo en banlieue dense ?*, Paris, Club des Villes et Territoires Cyclables.
- Crozier M., 1963, *Le phénomène bureaucratique*, Paris, Le Seuil.
- Denis J., 2010, « La ville connectée », *Réalités Industrielles*, novembre, p. 69-74.
- Desjeux D., 2004, *Les sciences sociales*, Paris, PUF, Que sais-je ?.
- Dupuy F. et Thoenig J-C., 1985, *L'administration en miettes*, Fayard.
- Fortin G., 1970, « Révolution industrielle, mutation et développement », in Balandier G., 1970, *Sociologie des mutations*, Anthropos.
- Gray G., Braddy A., 1988, « La formation des prospecteurs gaspésiens : un cas d'innovation sociale », in *Les innovations dans le monde minier québécois*, Boucherville, Gaëtan Morin Editeur.
- Groves RM., Cialdini RB., Couper MP., 1992, "Understanding the decision to participate in a survey". *Public Opinion Quarterly*, vol. 56, n° 4, pp 475-495.
- Goux-Baudiment F., Heurgon J., Landrieu J. (Dir.), 2001, *Expertise, débat public : vers une intelligence collective*, La Tour des Aigues, Ed. de L'Aube.

- Inglehart R., Baker W., 2000, "Modernization, cultural change and persistence of traditional values", *American Sociological Review*, vol. 65, p 19-51.
- Kaplan D., Marcou T., 2009, *La ville 2.0, plateforme d'innovation ouverte*, Paris, FYP, FING La fabrique des possibles.
- Lafaye C., 1996, *Sociologie des organisations*, Nathan, coll. 128.
- Lallemand D., 2001, *Les défis de l'innovation sociale*, Issy-les-Moulineaux , ESF Éditeur.
- Lardic, J-C., 2011, « Le covoiturage dynamique, un mode de transport urbain du futur à adopter dès aujourd'hui », *Revue Ponts et Chaussées Magazine*.
- Linhart D., 2002, « Sur l'innovation », in Alter N. (Dir.), 2002, *Les logiques de l'innovation*, Paris, La Découverte.
- Lopez-Ruiz H.G. Crozet, Y., 2011, « En chemin pour le facteur 4 : Quelles politiques publiques et quels impacts sur les infrastructures et les budgets ? », *Recherche Transports Sécurité*. vol. 27, p. 54-73.
- Louvet N., 2005, *Les conditions d'une concertation productive dans l'action publique locale : le cas des Plans de Déplacements Urbains*, Thèse de doctorat, LATTS/ENPC.
- Louvet N., Rocci A., Dejter J., 2011, « Entre le vécu et l'image des chantiers urbains : quelles solutions pour favoriser leur acceptabilité sociale ? », *RGRA*, n° 897.
- Mendras H, Forsé M., 1983, *Le changement social*, Paris, Armand Colin.
- Moulaert F., Nussbaumer J., 2006, « L'innovation sociale au cœur des débats politiques et scientifiques », in Harrison D., Klein J-L., *L'innovation sociale : émergence et effets sur la transformation des sociétés*, CRISES, p. 71-88.
- Orfeuill J-P. (dir.), 2004, *Transports, Pauvretés, Exclusions. Pouvoir bouger pour s'en sortir*, La Tour des Aigues, Éditions de l'Aube.
- Remy J., 1996, « Mobilités et ancrages : vers une autre définition de la ville », in. Hirschhorn, M., Berthelot, J-M., 1996, *Mobilités et ancrages. Vers un nouveau mode de spatialisation*, Paris, L'Harmattan.
- Rocci A., 2007, *De l'automobilité à la multimodalité. Analyse sociologique des freins et leviers au changement de comportement vers une réduction de l'usage individuel de la voiture*, Thèse de doctorat, Paris 5, René Descartes-Sorbonne.
- Rocci A., 2008, *Communication, information, formation : quels impacts sur les comportements de mobilité ? Entre conscience environnementale et pratiques innovantes*, Rapport de recherche INRETS-DEST, financée par la DGITM-MEEDDAT, 156 p.
- Rocci A., 2009, *Changer les comportements de mobilité, exploration des outils de management de la mobilité : les programmes d'incitation au changement de comportement volontaire*, Convention INRETS-MEEDAT DGITM, Paris.
- Rocci A. et Dejoux, 2011, « Enjeux de la mise en accessibilité des transports publics : le rôle de la maîtrise d'usage et de la co-production », *Recherches Transports Sécurité*, 27, p. 3-18.
- Rouvroy A. et Berns T., 2010, « Le nouveau pouvoir statistique. Ou quand le contrôle s'exerce sur un réel normé, docile et sans événement car constitué de corps numériques... », *Multitudes*, 2010/1 n° 40, p. 88-103.

Schanmugallingham C., Graham J., Tucker S., Mulgan G., 2011, *Growing social ventures, the role of intermediaries and investors, who they are, what they do, and what they could become*, London, NESTA The Young Foundation.

Tertoolen G. et al., 1998, "Psychological resistance against attempts to reduce private car use", *Transport Research*, vol. 32, n° 3.

Van den Bergh et al., 2011, "Environmental Innovation and Societal Transitions: introduction and overview", *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 1-1, p. 1-23.

## NOTES

1. Ces exemples sont tous tirés d'initiatives réelles ayant été menées en France ou à l'international.

---

## RÉSUMÉS

L'innovation sociale fait jaillir des solidarités et des stratégies d'entraide, de conseil et d'information mutuelle entre communautés de pratiques qui sont autant de pistes à disposition de la puissance publique pour se confronter aux enjeux de la mobilité. Mais, si l'innovation sociale se révèle à la source d'opportunités multiples, il importe de mettre à jour les jeux d'acteurs qu'elle sous-tend, d'évaluer les réels impacts de ces offres nouvelles sur le « confort de mobilité » des usagers, de pointer les dérives de tels mécanismes échappant pour tout ou partie au contrôle de la puissance publique et de sa légitimité démocratique, et de guider les acteurs conventionnels des mobilités pour une prise en compte, une valorisation, un encouragement et/ou un encadrement de ces dynamiques.

Social innovation brings together solidarity and strategic support along with consulting and mutual information between communities of practice, and it is one of the key ways for public authorities to challenge mobility issues.

If social innovation is the source of many opportunities, however, it is necessary to update the interplay of actors behind it in order to assess the real impact of these new offers on the users' "mobility comfort". It also essential to point out abuses of such mechanisms beyond, in all or in part, the control of public power and its democratic legitimacy, and to lead the conventional mobility actors to consider, appreciate, encourage and/or frame these dynamics.

## INDEX

**Keywords** : social innovation, mobility, users, public authority, democracy

**Mots-clés** : innovation sociale, mobilité, services de mobilité, action publique, régulation, sociologie de la diffusion

## AUTEURS

### NICOLAS LOUVET

Nicolas Louvet est Cofondateur associé du cabinet 6T et le directeur. Politiste (Doctorat ENPC), il est chercheur associé au LATTIS/ENPC et membre du comité éditorial de l'Observatoire de la Ville. Enseignant à l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne (Cours Ville et Mobilité) il a également enseigné à l'École Nationale des Ponts et Chaussées (ENPC) de 2000 à 2008. Ses travaux portent sur l'interaction entre les réseaux, les institutions et les territoires. Spécialiste de l'action publique, il a notamment travaillé sur (1) l'élaboration et l'évaluation de politiques publiques, (2) sur l'appréhension des usages et des usagers dans les espaces publics et privés (3) sur les nouvelles offres de mobilités alternatives (autopartage, vélo en libre service, covoiturage, véhicules électriques, etc.), ainsi que (4) sur la production concertée d'opérations d'urbanisme et d'aménagement en France et à l'étranger.

### ANAÏS ROCCI

Anaïs Rocci est chargée d'études et de recherche chez 6T. Sociologue (Doctorat Paris V Sorbonne), elle est spécialiste de l'analyse des changements de comportement de mobilité à partir de méthodologies qualitatives. Ses travaux portent sur les pratiques de mobilité et les pratiques écologiques, les freins et leviers au changement dont le rôle de l'information et de l'apprentissage, mais aussi l'acceptabilité des politiques de transport. Elle travaille notamment sur l'adoption de « nouvelles pratiques » de mobilité : vélo (particulier, VLS, VAE), autopartage/covoiturage, véhicules électriques/hybrides, etc. ainsi que sur l'accessibilité des PMR.

### CAMILLE LE BRIS

Camille Le Bris est chargée d'études et de recherche chez 6T. Urbaniste (Master Sciences Po Paris, Master of Science London School of Economics), est spécialiste des politiques de développement des territoires. Durant trois ans en agence d'urbanisme, elle travaille sur les territoires en restructuration : diagnostic territorial, élaborations de scénarios, stratégies de communication et de concertation. Elle intervient dans plusieurs think-tanks (Terra Nova, Cercle Transdev) sur les questions de qualité urbaine et de ville durable. Chez 6T, ses travaux portent, entre autres, sur l'innovation sociale dans la mobilité à l'aune des grands changements sociétaux.