



Animation Pro

Comment faciliter le développement d'une communauté

Jean-Michel Cornu – <http://cornu.viabloga.com/> - jmichelcornu@animation-pro.net

Vous souhaitez contribuer au développement d'une communauté, bravo ! Votre rôle est simple mais particulièrement important. De vos actions dépendront l'activité et la durabilité de la communauté. La méthode que vous allez mettre en œuvre est très différente de l'animation classique des communautés. **Cette méthode demande peu de temps mais nécessite de la rigueur** car de votre régularité dépendra le succès de l'ensemble de la communauté.

La difficulté avec les communautés

Cela ne vous a pas échappé, **nous manquons tous de temps et plus encore de « temps de cerveau disponible »** (d'attention). Pourtant les activités d'une communauté, en développant l'entraide, la montée en compétence collective et en mutualisant les expériences, les actions et la visibilité, devraient permettre de faire gagner énormément de temps à ses membres. Mais la plupart des communautés ont une durée de vie entre 3 et 6 mois, et si ensuite elles ne se sont pas endormies, on a le plus souvent l'impression que « ce sont toujours les mêmes qui font tout ».

Les communautés de projets en réseau

Grâce aux progrès des sciences (sciences cognitives, anthropologie, psychologie sociale, théorie des jeux, théorie des réseaux...) et à de très nombreuses expériences dans le monde, **une solution a émergé depuis une vingtaine d'années avec les « communautés de projets en réseau »** aujourd'hui mises en œuvre dans une trentaine de pays.



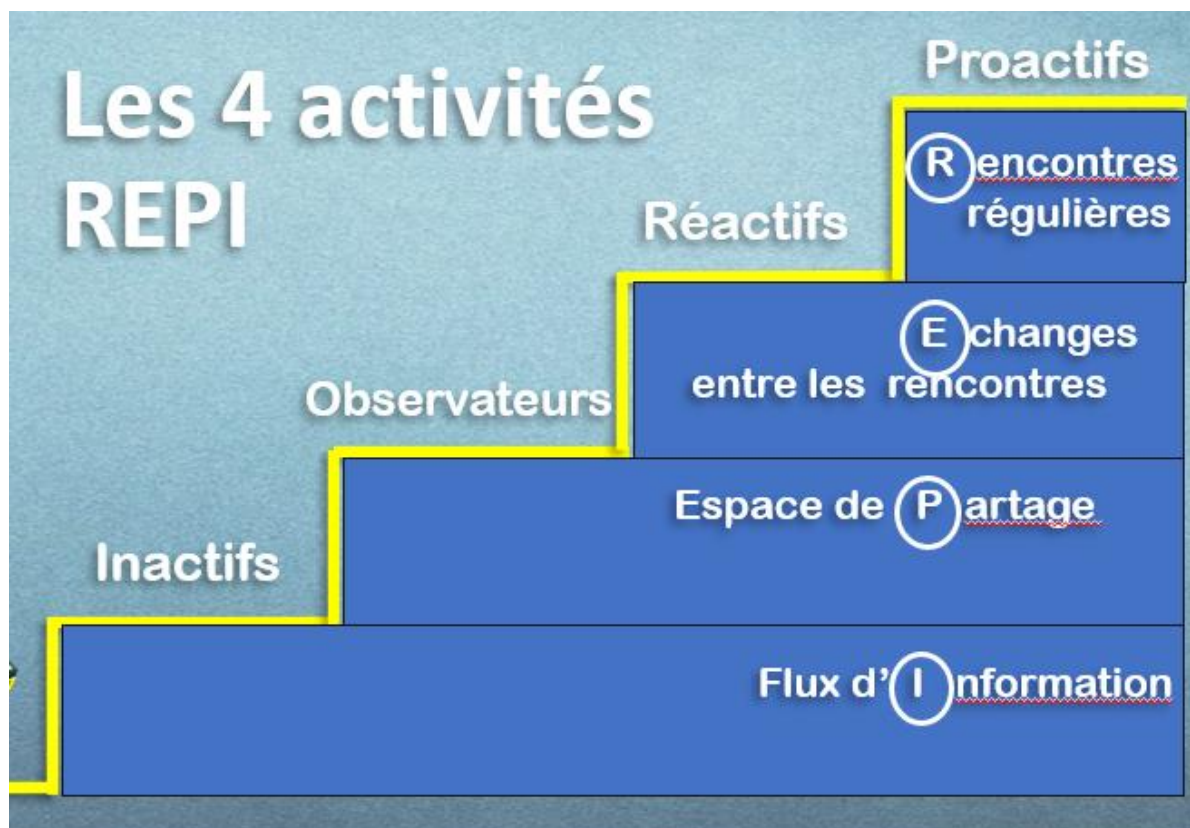
Plutôt que de voir certains membres comme actifs ou inactifs, il est préférable de considérer les différents niveaux d'implication comme des rôles dynamiques que chacun prend en fonction de son intérêt pour la communauté, de son implication dans d'autres communauté et de nombreux autres facteurs qui impactent positivement ou négativement sa vie. Si on peut mobiliser des personnes (par exemple en les payant), nous ne pouvons que les aider à « s'impliquer » (il s'agit d'un « verbe pronominal », on « n'implique » pas des personnes).

L'implication se fait progressivement. Elle peut donc être vue comme des marches d'escaliers. Il y a une descente naturelle (une désimplication) quand certains changent d'activité, déménagent ou se désintéressent de l'objet de la communauté.

Tout l'enjeu est de s'assurer que chaque marche de l'escalier n'est pas trop haute pour que certains passent à un niveau d'implication supérieur pour compenser ceux qui se désimpliquent (un des aspects les plus contre-intuitifs apportés par les travaux scientifiques est que le pourcentage d'actifs dans une communauté saine est relativement constant... même si ce ne sont pas toujours les mêmes personnes qui s'impliquent).

Les niveaux d'implication

On peut distinguer différents niveaux d'implication, à chaque instant des membres peuvent passer d'un niveau à l'autre : En descendant lorsqu'ils se désimpliquent ou en montant pour s'impliquer plus... à condition de ne pas leur avoir compliqué la tâche. Chaque niveau d'implication est comme une marche d'escalier à laquelle correspond une activité qui est indispensable pour aider quelques personnes à passer à la marche supérieure.



Les proactifs

Les proactifs prennent des initiatives. Comme il est plus facile de s'impliquer dans « son » projet plutôt que dans une communauté que l'on n'a pas initiée, nous allons **proposer à ceux qui le souhaitent de lancer leur propre projet**.

Ces « porteurs de projets » choisissent de s'impliquer le plus fortement quand ils y trouvent un intérêt : le sujet qu'ils choisissent (compatible bien sûr avec la communauté) peut ainsi leur faire gagner du temps en mutualisant les compétences, les idées et les expériences sur un sujet particulièrement important pour eux.

La communauté va ainsi se structurer comme une mise en réseau de projets et de personnes. Ce type d'organisation permet également de réduire les enjeux de pouvoir ;

Les réactifs

Les réactifs sont ceux qui participent aux rencontres (nous verrons au point suivant pourquoi les rencontres à distance ou en présentiel sont plus efficaces que les discussions asynchrones pour faciliter de nouvelles implications).

Ils participent aux rencontres des projets qui les intéressent. Dans une communauté, contrairement à d'autres modes d'organisation, il n'y a pas d'obligation de participer. On parle de la règle des « deux pieds » : si un projet ne vous apporte rien et que vous ne lui apportez rien vous pouvez aller voir ailleurs.

Pour que de temps en temps un ou quelques réactifs passent à un rôle plus proactif en lançant son propre projet, **nous avons besoin de rencontres régulières de communauté.** Dans ces rencontres, contrairement aux rencontres de projets, les échanges y sont plus informels. C'est l'occasion de découvrir ce qui se passe dans différents projets que l'on n'a pas suivis, de faciliter l'entraide entre les porteurs de projets pour développer leur compétence sur l'animation et la production de ressources.

Mais c'est également l'occasion d'identifier des difficultés que rencontrent les participants et qui pourraient donner lieu à un nouveau projet. Une personne qui n'a pas animé de projet au sein de la communauté peut être frileuse pour se lancer, mais la bienveillance et l'entraide des autres porteurs de projets peut l'aider à se lancer pour une première rencontre autour de ce thème et voir ensuite s'il souhaite continuer.

Les observateurs



Les observateurs sont un rôle découvert récemment qui avait été négligé jusque-là. Vous ne les voyez pas car ils ne contribuent pas, mais ils ne sont pourtant pas totalement inactifs car ils suivent ce qui est diffusé et en particulier les invitations lorsqu'elles leur sont envoyées. Ce sont donc de bons candidats pour que quelques-uns sautent le pas pour participer un jour à une des rencontres de projet ou de communauté.

C'est le rôle le plus important à ne pas négliger ! La plupart des communautés qui rencontrent des difficultés de participation ne permettent pas aux observateurs... d'observer, sans avoir jusque-là participé aux rencontres.

Pour aider quelques observateurs à « réagir » en décidant de participer à une rencontre, **nous avons besoin d'envoi d'invitations efficaces** : Celles-ci doivent être

- courtes (on lit pratiquement tous les messages qui nécessitent moins de deux minutes) ;
- envoyées chacune par leur porteur de projet (ce qui montre à l'observateur qu'il y a beaucoup d'actifs) ;
- à tous les membres (vous ne savez pas à l'avance si de nouvelles personnes peuvent être intéressées) ;
- dans leur boîte aux lettres (si vous demandez à des observateurs de venir sur votre site ou de télécharger un nouvel outil qu'ils n'ont pas déjà, ils vous... observeront sans réagir !) ;

On peut penser que si toutes les invitations aux rencontres de projets ou de communauté sont envoyées à tous les membres de la communauté, ceux-ci se sentiront submergés (surtout que le seul outil dont pratiquement tout le monde dispose est le mail). Mais de façon assez contre-intuitive, on observe que la réaction aux messages dépend fortement de leur taille :

- la tolérance pour les messages qui nécessitent plus de deux minutes à lire est pour la plupart de un par mois (par exemple pour une lettre d'information) ;
- mais la tolérance pour des messages courts que l'on perçoit comme lisibles en moins de deux minutes est généralement de cinq par semaine, même pour ceux qui sont très occupés !

Les communautés très actives ont en général une douzaine de projets qui se réunissent une fois par mois. En y ajoutant une rencontre mensuelle de communauté, il est possible d'inviter les membres de la communauté tout en leur montrant que ce ne sont pas toujours les mêmes qui les invitent... sans encombrer leur boîte aux lettres.

Votre rôle de facilitateur va principalement consister à aider les porteurs de projets à inviter les membres de la communauté à leurs rencontres de façon efficiente. Ce rôle, simple en apparence, fait toute la différence pour avoir une communauté active et durable !

Les inactifs

Les inactifs sont ceux qui ne suivent plus ce qui se passent et ont même parfois oubliés qu'ils étaient membres de la communauté.

Pour leur permettre de « raccrocher les wagons », **nous avons besoin d'un « espace de partage »**, le plus souvent une page Web (ou un panneau d'affichage pour les communautés centrées sur un lieu). Celui-ci va faire office d'une véritable gare de triage avec toutes les informations utiles sur les objectifs de la communauté, les projets qui peuvent intéresser les membres ainsi que les ressources utiles à tous (en particulier celles produites par les projets).

Il est important d'avoir un espace de partage, même si celui-ci n'est pas mis à jour très régulièrement. Cela n'est pas très grave car les invitations pour les prochaines rencontres sont de toutes façons envoyées aux membres, et un inactif qui a retrouvé de l'intérêt à la communauté à partir de ces informations va devenir observateur...

Si on ne dispose pas de temps spécifique pour l'espace de partage, celui peut être mis à jour pendant les rencontres de communauté.

Les non-membres

On peut également ajouter les « non-membres » comme le plus bas niveau de participation...

Pour favoriser le fait que des non-membres souhaitent rejoindre la communauté (si celle-ci est ouverte), **nous avons besoin d'un flux d'information**. Il peut s'agir d'une lettre d'information, d'un blog, de publications dans les réseaux sociaux ou de tout cela (il est facile d'automatiser pour faire un message une fois et le publier vers de multiples destinations).

Si on ne dispose pas de temps dédié pour cette activité, il est possible de le réaliser une fois par an seulement au moment où on souhaite faire le bilan des actions réalisées.



Chaque activité est indispensable pour certains et utile pour d'autres

Si le flux d'information est indispensable pour que des non-membres souhaitent rejoindre la communauté, cette activité est également très utile pour tous les membres.

Il en va de même pour chacune des quatre activités « REPI » (Rencontres de projets et de communauté, Envoi d'invitations, espace de Partage, flux d'Information) : **chaque activité est indispensable pour aider quelques personnes à passer au niveau d'implication supérieur**, mais est également bien utile pour tous ceux qui sont déjà plus impliqués.

Il est donc important de n'oublier aucune des 4 activités pour ne pas bloquer le flux d'implication qui doit au moins compenser le flux naturel de désimplication.

Une fois les activités mises en place, seules deux d'entre elles demanderont un temps spécifique : les rencontres (une heure à une heure et demi par mois en général par projet ou pour les rencontres de communautés) et les envoi d'invitations pour ces rencontres (quelques minutes par mois avant la rencontre). Si on manque de temps, l'espace de partage peut être mis à jour lors des rencontres, et le flux d'information peut faire partie de la préparation d'une rencontre plus importante annuelle de la communauté et de ses projets.

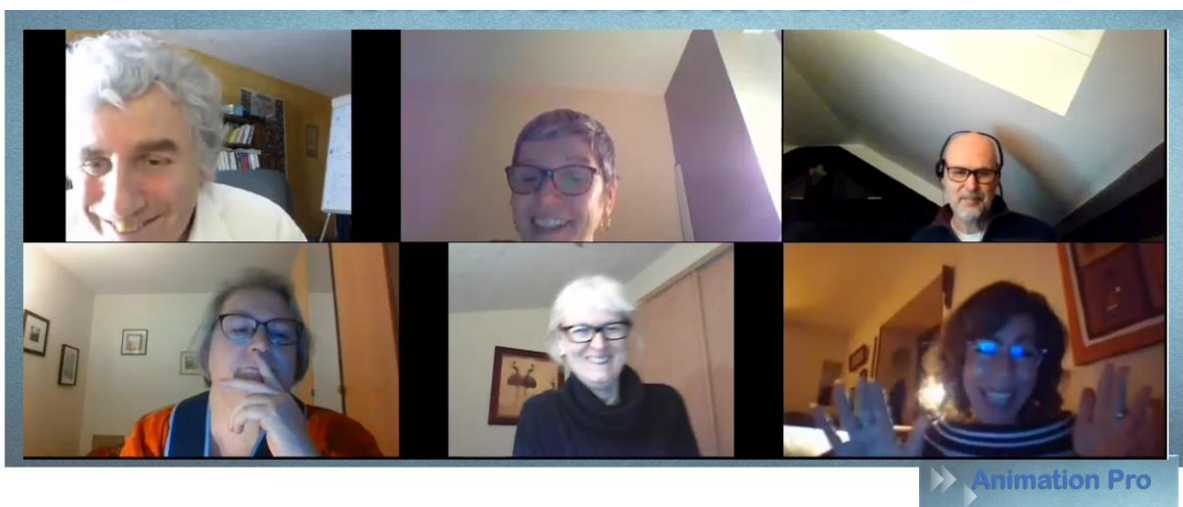
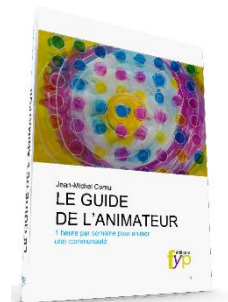
Votre groupe est-il organisé en communauté de projets en réseau ?

Comme nous l'avons vu, une communauté de projets en réseau permet d'avoir une communauté active et durable.

Si la communauté que vous devez faciliter est déjà structurée sous la forme d'une communauté de projets en réseau alors voyez simplement le point suivant ;

Si vous devez mettre en place ou réorganiser une communauté vous pouvez :

- Voir par vous-même avec le livre « le guide de l'animateur » (téléchargeable en ligne gratuitement), les « trucs d'animation » en vidéos, tous les deux accessibles sur <http://cornu.viabloga.com>
- Ou bien me contacter à jmichelcornu@animation-pro.net pour prendre un rendez-vous si vous envisagez une formation et un accompagnement.

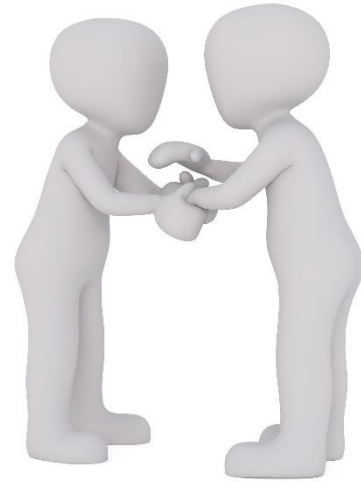


Le rôle du facilitateur de communauté en réseau

A quoi vous engagez-vous ?

Votre objectif comme facilitateur, est de vous assurer pour chaque projet que vous suivez : qu'il y a une prochaine date de rencontre de projet de prévue chaque mois et que le porteur de projet a bien envoyé une invitation à l'ensemble de la communauté (lorsque son projet est ouvert à tous). Suivant que vous êtes seul ou avec d'autres facilitateurs et suivant le nombre de projets, vous aurez entre 1 à 3 projets à suivre chaque semaine (15 minutes à 1 heure).

Votre engagement consiste également à prévenir suffisamment tôt si vous ne pouvez plus face ce suivi provisoirement ou définitivement afin de pouvoir vous remplacer



Cela peut sembler simple mais c'est une action indispensable pour la pérennité de la communauté car fixer une date est ce qui permet d'avoir une rencontre sans reporter à demain et les porteurs de projets ont tendance à inviter ceux qui ont déjà participé au projet sans prendre en compte le fait que d'autres personnes pourraient devenir intéressés et ainsi enrichir le projet et compenser les désimplications naturelles. Votre rôle est gage de succès pour l'ensemble de la communauté.

Ce qu'il vous faut pour démarrer

Pour assurer votre rôle, vous devez vérifier au départ que vous avez :

1. Accès au tableau ou à l'outil de suivi mais également (ces informations se trouvent en général dans le tableau ou l'outil de suivi) :
2. l'adresse par défaut pour les rencontres (physique ou internet pour les visios)
3. L'adresse pour envoyer l'invitation à la communauté (liste mail, équipe teams...) et si possible un exemple de mail d'invitation type à compléter avec le projet, la date...
4. L'adresse de l'espace de partage

Pour vous aider voici une vidéo à partager sur comment faire un message court : <https://youtu.be/0e1gz1hAfck> ainsi qu'un exemple de message type de d'invitation.

Objet du message : réunion du groupe [nom du groupe] le [date]

Bonjour,

Le groupe [nom du groupe], qui [description du groupe] se réunit le [date] à [heure], sur [adresse]. Vous êtes tous les bienvenus.

Amicalement

[prénom de l'animateur du groupe]

Comment se passe un appel à un porteur de projet ?

Pour chaque appel à un porteur de projet (temps moyen 15 minutes tout compris) :

1. Accédez au tableau ou à l'outil de suivi pour avoir le téléphone et les informations de la personne à appeler
2. Faites un point avec le porteur sur son projet et incitez-le à trouver une prochaine date de rencontre tout de suite s'il n'en a pas déjà une.
3. Proposez-lui d'envoyer l'invitation si possible tout de suite (il peut le faire en deux minutes en le guidant au téléphone). A défaut, si il a prévu de l'envoyer dans les jours suivants, vous devrez vérifier que c'est bien le cas ou le relancer
4. Mettez à jour le tableau ou l'outil de suivi (date de rencontre, date d'appel, information envoyée...)



Et pour les nouveaux projets ?

Les projets émergent le plus souvent lors des rencontres de communauté. Le nom et les coordonnées du porteur de projet (ou du référent choisi s'il y en a plusieurs) sont alors ajoutés dans le tableau ou l'outil de suivi.

Présentez-vous comme facilitateur en indiquant que vous allez aider à ouvrir le projet à l'ensemble de la communauté.

Précisez avec votre interlocuteur :

- le nom du projet ;
- sa description en une phrase (qui sera utile pour les invitations) ;
- et aidez le à définir les ressources concrètes que son projet pourra produire, qui seront utiles aux participants, mais aussi à l'ensemble de la communauté voire au-delà (si les ressources sont mises en bien commun) ;

Placez ces informations dans le tableau ou l'outil de suivi ;

Fixez ensuite avec lui une première date qui lui convient (ou proposez-lui de faire un sondage de date pour la communauté s'il le préfère)

Aidez-le enfin à envoyer sa première invitation à la communauté. Expliquez-lui qu'elle doit être courte pour être lue par le plus grand nombre.

Une façon efficace d'aider est d'envoyer un message au porteur de projet avec :

- l'adresse à laquelle il doit envoyer l'invitation,
- l'objet que vous aurez rédigé à partir des informations que vous avez,
- et le corps du message à partir du message d'invitation type que vous aurez complété vous-même et en signant de son prénom

Indiquez-lui que vous lui proposez ce message mais qu'il peut le transformer s'il le souhaite (en le conservant court).

Comment assurer le suivi sur la durée

Votre rôle de facilitateur de communauté est le seul rôle « pro-actif » au niveau de la communauté. En cela, il représente un véritable défi sur la durée dans un monde où notre attention est accaparée par de nombreuses sources (distractions, réseaux sociaux, urgences personnelles ou professionnelles...).

Toute la communauté est structurée pour faciliter la réaction des membres (pour participer aux rencontres qui les intéressent) mais aussi pour les porteurs de projets (grâce à votre aide, en particulier sur le point le plus sensible d'avoir une prochaine date). Conserver l'initiative sur le long terme n'est pas facile.

Voici quelques conseils pour vous aider à assurer la pérennité de la communauté :

- Vous pouvez vous aider des notifications sur votre téléphone de l'outil de suivi ou en plaçant des alertes régulières chaque semaine à un moment adapté pour téléphoner
- Rendez visible chaque fois que vous avez appelé un porteur de projet par exemple en cochant une case à chaque fois sur un document (cela est beaucoup plus efficace que de rendre visible les fois où vous ne l'avez pas fait !)
- Si vous n'avez pas appelé le nombre prévu de porteur de projet une semaine (voire pas appelé du tout) assurez vous que cela n'arrive pas deux fois de suite...
- Toutes les dix fois où vous avez appelé (toutes les dix cases), récompensez-vous !
- Regardez la vidéo « vous reportez au lendemain, faites-vous aider par votre inconscient » : <https://youtu.be/9w-AYyRd05E>
- Vous pouvez aussi participer à une communauté de facilitateurs de communauté

A vous de jouer : vous avez maintenant tout ce qu'il faut pour aider une communauté à se développer !

