LES 6 COMMANDEMENTS DU FACILITATEUR

Vous partagez notre ambition mais ne savez par où commencer ? Nous y avons justement réfléchi dans le cadre du programme DOMINO (voir schéma). En synthèse, voici quelques préconisations, adressées aux [futurs] stimulateurs de pratiques collaboratives.

JOUEZ-LÀ «CONCRET»

Contexte : Les campagnes de communication traditionnelles (panneaux d'affichages, bulletins municipaux) sont insuffisantes pour faire connaître les pratiques collaboratives locales. Elles attirent rarement au-delà du cercle des plus convaincus. Pourquoi ne pas imaginer d'autres formats – plus concrets – en utilisant les différents de canaux de communication pour rejoindre la population locale ?

Comment ? Une période de test de courte durée de divers services collaboratifs pourrait être offerte aux habitants, à l'occasion d'événements (forum des associations, fête de l'école, fête des voisins, etc.). Ces temps conviviaux pourraient aussi être l'occasion de présenter les services du territoire, ou encore d'informer sur la réglementation en vigueur pour lever les freins culturels par exemple. Par ailleurs, le témoignage – par retour d'expérience – de personnes ayant utilisé tel ou tel service peut être un moyen efficace pour convaincre. Toutes ces actions de sensibilisation pourraient en outre bénéficier d'une campagne de communication « multi-canale » : site web, bulletins municipaux, magazines, réseaux sociaux, mais aussi kiosques publics ou encore crieurs de rue. Des badges et des stickers à coller sur les pare-brises et boîtes aux lettre pourraient aussi être distribués aux usagers des services collaboratifs, pour les rendre « ambassadeurs» de ces pratiques.

Inspiration : Lisa Ochsenbein et Sabine Hirsig, deux designers suisses, ont créé Pumpipumpe, un réseau d'échange de biens de proximité. Sa particularité ? Il s'appuie non pas sur une plateforme numérique mais sur des autocollants que l'on apposent sur les boîtes aux lettres. Un moyen ludique et visuel pour échanger avec ses voisins. Et si vous proposiez à votre tour ces autocollants aux bailleurs sociaux et copropriétés de votre territoire ?

EXPÉRIMENTEZ, EXPÉRIMENTEZ !

Contexte : Les usages et services collaboratifs évoluent rapidement ; beaucoup plus vite que les temporalités administratives et politiques. Ce décalage peut-être un frein au développement des projets collaboratifs. En parallèle, les budgets des collectivités locales deviennent de plus en plus contraints. Pour autant, les idées pour améliorer le mieux vivre-ensemble et répondre aux aspirations des citoyens ne manquent pas sur les territoires. Accompagner ces envies de faire dans une logique d'expérimentation peut permettre d'être plus souple et plus économe. C'est aussi un moyen pour faire connaître autrement les pratiques collaboratives locales.

Comment ? Expérimenter, c'est confronter une idée non finalisée aux réalités d'usages afin de la tester in situ, de permettre aux usagers de la détourner et de l'améliorer. Expérimenter, c'est donc accepter l'erreur et l'itération. C'est conduire une réflexion en chantier ouvert et non en boîte noire pour permettre la co-construction d'une vision collective. Face à des enjeux territoriaux complexes, adopter une logique d'expérimentation peut permettre de développer des solutions performantes et socialement acceptées. C'est aussi un moyen pour enrichir de faire connaître par le concret : en invitant les habitants à tester des idées, le temps d'une période donnée, ou au cours d'événements (forum des associations, fête de l'école, fête des voisins, etc.) par exemple. L'expérimentation permet d'enrichir les projets d'une expertise d'usages et, en conséquent d'en faciliter leur appropriation et leur futur utilisation.

Inspirations : Le temps d'une Résidence animée par la 27ème Région, l'association citoyenne Céhapi a expérimenté un système de livres en liberté sur les quais de la gare de Montfort-sur-Meu (35). Face à l'engouement des usagers et des bénévoles, l'expérimentation s'est transformée en projet de long terme. Aujourd'hui des livres en liberté sont disponibles dans le hall de la gare mais aussi dans plusieurs commerces aux alentours. Cette approche a permis de révéler un besoin et de tester les usages, en peu de temps et à moindre coût.

SOYEZ EN ALERTE, RENOUVELEZ VOS OUTILS DE DÉTECTION

Contexte : Des collectifs plus ou moins formels agissent au quotidien pour le mieux vivre ensemble et initient des pratiques collaboratives locales, souvent peu visibles du grand public et des collectivités. Parfois éloignées du fonctionnement institutionnel et de ses codes, ces organisations passent bien souvent sous les radars des collectivités. Parce qu'ils ne rentrent pas dans les bonnes cases, pour être soutenus par les collectivités ou les structures d'accompagnement. Pour autant, leurs imaginaires et leurs actions peuvent contribuent à enrichir l'action publique. Peut-on dès lors imaginer des formes de détection plus agiles et adaptées à ces formes d'entrepreneuriat moins classiques ?

Comment ? Initier un appel à projet basé sur les envies de faire, accessible à tous, peu importe son statut et facile à remplir. Autre levier : essaimer les budgets participatifs ouverts à tous, ou encore révéler et soutenir des projets à travers un outil de financement participatif auquel la collectivité peut contribuer en partie.

Inspiration : Depuis 2003, l'appel à projet multimédia de la ville de Brest est ouvert à toutes les structures locales qui s'inscrivent dans le champ du numérique et de la solidarité. Le budget global disponible est divisé de façon équitable en fonction du nombre de projets présentés, qui sont tous - sauf très rare exception - retenus. Ce fonctionnement permet à la collectivité d'accueillir et de soutenir les envies de faire des acteurs du territoire. Année après année, ce dispositif permet de révéler une diversité de réseaux et d'actions dans le champ du numérique social.

OUVREZ L'ACCÈS AUX RESSOURCES DU TERRITOIRE

Contexte : Si les plateformes globales facilitent l'échange à grande échelle, le développement des pratiques collaboratives nécessitent aussi des lieux en proximité, à l'échelle locale : pour se rencontrer, échanger, se mettre en réseau. Plus que la construction de lieux dédiés sur tout le territoire, il s'agit de mettre en place un réseau d'espaces facilement accessibles par les citoyens et entrepreneurs du territoire. Par ce maillage, il s'agit de renforcer l'autonomie et la capacité d'initiatives des usagers. Accompagner le développement des pratiques collaboratives dans une diversité de lieux permet en outre de toucher une diversité de publics, favorisant ainsi une plus grande équité sur le territoire.

Comment ? Le référencement des espaces disponibles sur le territoire permettrait de révéler les possibilités foncières et de stimuler le développement de lieux - permanents ou éphémères - dédiés au partage. Pour permettre aux habitants, aux associations et entreprises de découvrir sous un nouveau jour leur territoire et de s'en approprier les potentiels, des balades urbaines pourraient être organisées afin d'identifier collectivement tous ces lieux (existants, à créer ou à transformer). Toutes ces données viendraient alimenter un outil cartographique contributif de façon à rendre ces informations visibles de tous. Parallèlement, les collectivités pourraient instaurer une procédure simplifiée pour le prêt de matériel ou de salles, à destination des structures de leur territoire. Ce système pourrait être élargi aux acteurs privés pour leur permettre de mutualiser à leur tour matériel et salles de réunion. À l'image des monnaies inter-entreprises, ces échanges pourraient être structurés autour d'une monnaie locale, assurant ainsi une réciprocité pour outiller le troc de biens et de compétences.

Inspiration : Depuis 2012, Séoul est la première ville à revendiquer le titre de Sharing City. Partage de voitures, promotion du troc, mise en place d'un système d'échange de main-d'œuvre et de biens avec une monnaie virtuelle, bibliothèques de prêts (livres et outils) dans les immeubles, les mesures favorisant le partage se multiplient. La ville a aussi mis à disposition 800 immeubles publics pendant les heures d'inactivité pour accueillir des événements ou des réunions. Ils ont été utilisés plus de 22 000 fois en un an.

ANIMEZ LES DYNAMIQUES DE PARTAGE

Contexte : L'animation est indispensable pour faire vivre les dynamiques collaboratives. Hors, ce « poste budgétaire » reste souvent difficile à financer (tant du côté des porteurs de projets que des collectivités). Pourtant, sans animation, les pratiques collaboratives ne peuvent pas s'épanouir sur un territoire : c'est donc une responsabilité qui doit être assumée collectivement.

Comment ? D'une part, il est nécessaire que les collectivités, en tant que financeurs éventuels, investissent prioritairement dans l'humain. Les outils technologiques, aussi magiques qu'ils soient, ne peuvent pas remplacer les vertues d'un animateur. Par ailleurs, le rôle des agents de collectivités pourraient évoluer vers une fonction d'animation territoriale : plus qu'un gestionnaire, l'agent deviendrait un facilitateur au service de la mise en réseau des acteurs sur le territoire - en dehors des salles de réunions, sur l'espace public ou dans des lieux plus insolites.

Inspiration : Depuis 2015, la Ville de Paris est partenaire de la start up Lulu dans ma rue, un système de conciergerie de proximité. Concrètement, ce service permet aux habitants de six arrondissements de bénéficier de services aux particuliers (bricolage, ménage, baby-sitting, assistance informatique, manutention…) pour un tarif modique (de 5 à 10 euros les 20 minutes). Pour passer commande, il leur suffit de se rendre dans le kiosque de leur quartier. Installé sur le domaine public, à côté du métro ou d'une place, les concierges des kiosques jouent un vrai rôle d'animation dans les quartiers. Une cafetière, des chaises et un livre en livres en partage sont même à la disposition des passants.

FORMEZ À LA COOPÉRATION

Contexte : Le développement des pratiques collaboratives marquent un renouveau dans la manière de faire ensemble et interrogent nos modes de management et de gestion de projet – et plus largement l'organisation hiérarchique de nos organisations. La coopération n'est pas spontanée et demande un changement de culture au niveau individuel et organisationnel. Pour accompagner cette transition, il est essentiel de proposer des formations à la coopération.

Comment ? Les collectivités locales pourraient proposer des formations à la coopération, ouvertes aux élus, aux agents publics mais aussi aux porteurs de projets, aux structures d'accompagnement et aux citoyens. Cette action pourraient s'inscrire dans un plan de formation. Mais elle pourrait aussi prendre des formes déguisée : les (Re)mix de lieux publics – à l'image de Biblioremix ou Muséomix – constituent d'excellentes expériences de formation-action à la coopération. À l'échelle d'un territoire, l'animation de ces différents espaces de formation peut permettre de développer une culture commune de la coopération – terreau fertile à l'éclosion de projets collaboratifs et de réseaux professionnels coopératifs.

Exemple : Depuis 2010, la ville de Brest soutient la formation des acteurs du territoire à l'animation de projet collaboratif. Sept ans plus tard, ils sont plus de 200 agents de collectivités et professionnels du secteur privé à avoir suivi la formation Animacoop.

PARTENAIRES ET CRÉDITS

Domino est un programme de recherche-action co-piloté par Collporterre et l'Institut Mines Télécom Atlantique, en partenariat avec le laboratoire Ciaphs de l'Université de Rennes 2, la Fondation Internet Nouvelle Génération (Fing), l'Association pour le Développement de l'Économie Sociale et Solidaire (Adess) du Pays de Brest, le laboratoire LEMNA de l'Université de Nantes, le département Sciences Sociales et de Gestion de l'Institut Mines Télécom Atlantique.

Domino a été rendu possible grâce au soutien financier de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (Ademe).

Sauf mention contraire, l'ensemble des productions sont la propriété de Collporterre, disponibles sous licence Créative Commons CC by SA 4.0.

Graphisme : Formes Vives