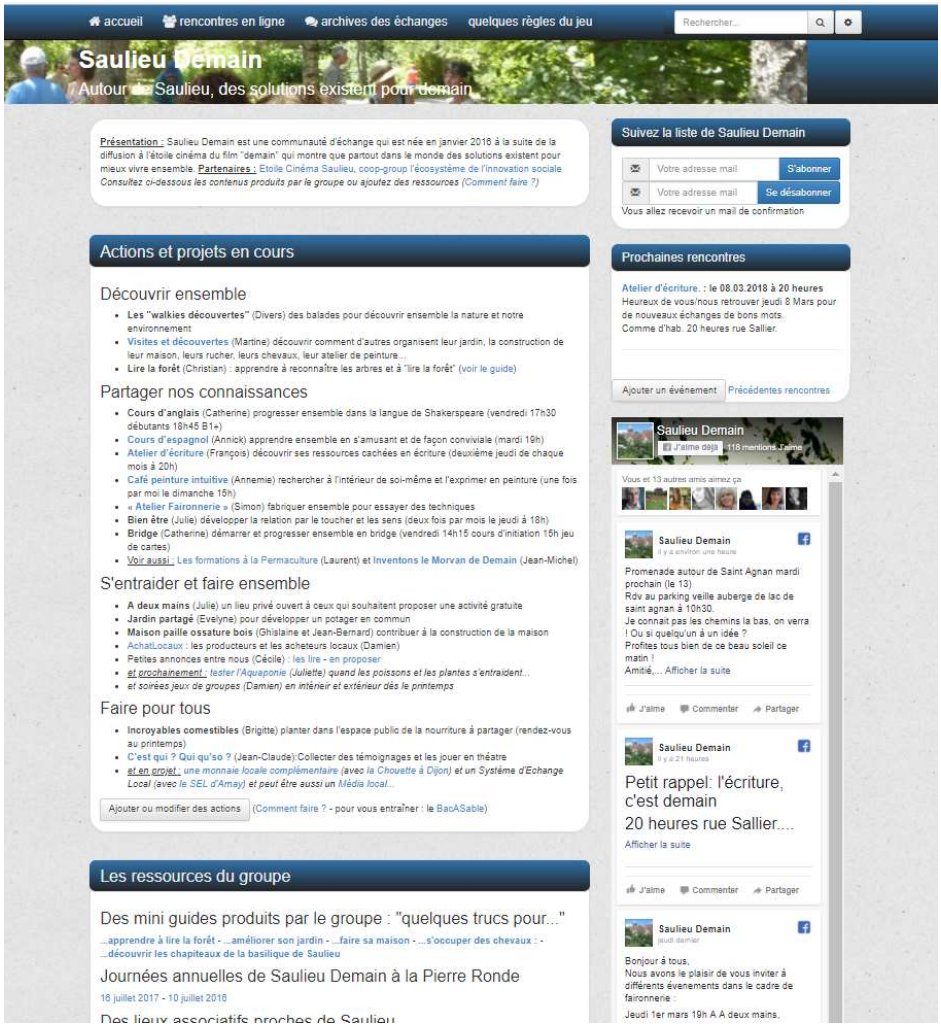
Animation Pro

Quels outils

Pour animer votre groupe ?



Jean-Michel Cornu

http://cornu.viabloga.com/ - https://fr.wikipedia.org/wiki/Jean-Michel_Cornu
https://www.facebook.com/jmichelcornu - https://twitter.com/jmichelcornu
https://www.linkedin.com/in/jcornu/ - https://www.youtube.com/jmichelcornu

Table des matières

Les cartes de l'animateur.....Erreur ! Signet non défini.
Les outils… passent après !.....4
Outil polyvalent ou plusieurs outils ?.....5
Faut-il remplir un profil complet ?.....6
De quoi a-t-on vraiment besoin ?.....7
Quels outils pour les rencontres ?.....8
Quels outils pour les échanges entre les rencontres ?.....9
Quels outils pour l'espace de partage ?..... 11
Quels outils pour le flux d'information ?..... 13
Une dernière objection..... 14

License Creative Commons cc-by-sa 4.0 - https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

Vous pouvez :

- Partager : copier, distribuer et communiquer ce document par tous moyens et sous tous formats
- Adapter : remixer, transformer et créer à partir de ce document pour une utilisation, y compris commerciale.

Selon les conditions suivantes :

- Attribution : vous devez créditer le document, intégrer un lien vers la licence et indiquer sur des modifications ont été effectuées sur le document.
- Partage dans les mêmes conditions : dans le cas où vous transformez ou créez à partir du matériel composant le document original, vous devez diffuser l'œuvre modifiée dans les mêmes conditions, c'est à dire avec la même licence avec laquelle le document original a été diffusé.

Crédit Images cc0 Peggy et Marco Lachmann-Anke Pixabay.com

L'académie Animation Pro

Ce document est issu de l'académie Animation Pro, une formation en ligne de Jean-Michel Cornu, spécialiste de la coopération et de l'intelligence collective. Animation Pro est une méthodologie pour mettre en place ou développer une grande communauté de projets en obtenant naturellement suffisamment de participants qui avancent dans une direction commune et produisent des résultats tout en gardant la richesse de leur diversité ; Le tout en y passant un temps d'animation très raisonnable.

Cette formation s'appuie sur l'ouvrage de Jean-Michel, "le guide de l'animateur : une heure par semaine pour animer une communauté" publié en 2016 chez FYP Editions, également disponible en téléchargement gratuit à l'adresse suivante :

https://jmichelcornu.learnybox.com/anim1h/

Ces méthodes sont le fruit des échanges depuis vingt ans avec de très nombreux groupes dans le monde sur leurs réussites et leurs échecs, ainsi également que des avancées récentes des sciences (neurosciences, sciences cognitives, anthropologie, psychologie sociale, théorie des jeux en mathématique, théorie des réseaux…) et de nombreuses expériences en particulier au sein de l'écosystème Coop-group qui rassemble une trentaine de groupes thématiques ou territoriaux dans le monde autour de l'innovation sociale.

Animation Pro

Les outils… passent après !

Une erreur très commune consiste à mettre le plus vite possible des outils en place dans votre groupe en espérant que cela résoudra tous les problèmes… Les outils, comme la langue d'Esope peuvent être la meilleure ou la pire des choses. Ils peuvent même servir à se cacher derrière en leur déléguant votre responsabilité. Au lieu de vous faire gagner du temps, ils risquent alors au contraire de vous en faire perdre ! Les outils doivent être au service des humains et non l'inverse. C'est pour cela que vous devez les choisir et les mettre en place qu'une fois que vous êtes clairs sur les méthodes d'animation que vous souhaitez mettre en place.

Par ailleurs, si vous animez une petite équipe projet, vous pouvez facilement demander à chacun ce qu'il est prêt à utiliser ou non et choisir ensemble les outils qui vous conviennent.

Mais si vous animez une grande communauté vous aurez de nombreux "observateurs" qui ne réagissent pas quand vous les sollicitez. Cela est tout à fait normal (comme l'explique la règle des 90-9-1 ou loi des 1% qui explique que vous aurez entre 1 et 5% de proactifs, 10 à 20% de réactifs et le reste sera observateur ou inactif). Mais ces observateurs sont très importants pour vous, même si vous ne les "voyez" pas, car ils seront votre réservoir de prochains actifs lorsque certains des actifs actuels s'éloigneront naturellement du groupe. Vous devez donc choisir des outils qui conviennent au plus grand nombre -y compris pour ceux qui ne font que les regarder de temps en temps- plutôt que vos outils préférés.

Outil polyvalent ou plusieurs outils ?

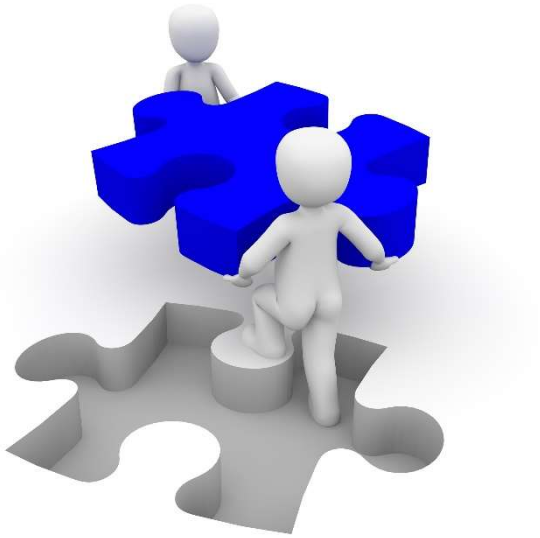
La première idée est souvent de chercher une plate-forme en ligne qui ferait tout. C'est une fausse bonne idée qui peut même s'avérer catastrophique car :

- Il n'existe pas de plate-forme parfaite qui réponde à tous les besoins ;
- L'utilisateur se retrouve avec un nouveau truc à devoir s'approprier ;

C'est assez contre intuitif mais il est plus facile pour les membres (et en particulier ceux qui sont peu impliqués, les observateurs) de s'approprier plusieurs petits outils simples plutôt qu'un outil qui fasse tout. Un nouvel outil impose de nouvelles habitudes. Pire encore dans beaucoup de cas (comme Slack, Skype ou d'autres) il faut télécharger une application, ce que ne feront uniquement les 10 à 20% de réactifs du groupe et exclura par principe tous les autres. Au contraire avec divers outils on peut en étant assez astucieux n'avoir que deux usages pour les membres :

- Le mail : qui permet de suivre ce qui se passe, d'être au courant des rencontres ou des sondages pour trouver une date...
- Des pages Web avec une page d'accueil qui permet d'accéder à tous les services du groupe quel que soit où ils se trouvent. Les moins actifs n'y vont pas naturellement, mais si dans un mail où on parle d'un projet qui les intéresse vous placez un lien vers la page concernée, ils cliqueront dessus et arriveront directement à la page Web.

Faut-il remplir un profil complet ?



La deuxième fausse bonne idée est de favoriser avant tout un profil complet que chacun doit remplir pour "connaitre" les membres. Or cela serait compliqué à faire avec plusieurs outils différents par rapport à une "plate-forme tout intégrée" qui elle justement, vous oblige en général à vous inscrire et à remplir un profil complet...

Mais sauf si vous êtes un GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple ou Microsoft), avoir plein d'informations sur TOUS les membres du groupe est moins important que ce que l'on imagine en général. Sauf si pensez le groupe comme un truc très centralisé où vous souhaitez décider vous-même de ce que chacun doit faire (ce qui est plutôt très contreproductif et désimplique en général les membres), vous ne connaitrez personnellement souvent que les plus actifs de votre groupe mais cela n'est pas si grave car :

Le véritable enjeu des outils est qu'ils soient le plus simple voire le plus transparents possibles y compris et surtout pour ceux qui n'ont pas tout leur temps de cerveau disponible pour votre groupe ou qui ne sont pas passionnés par la technique voire y sont réfractaires.

De quoi a-t-on vraiment besoin ?

Pour qu'un groupe fonctionne bien il faut 4 types d'activités et cela regroupe 4 types d'outils (parfois même on n'a pas besoin d'outils particuliers pour certaines activités...) :

- 1) les rencontres (en présentiel ou en ligne) concernent surtout les plus actifs (ceux qui y viennent) mais leur apporte un véritable coup de boost !
- 2) les échanges entre les rencontres sont plus asynchrones, mais ils permettent aux observateurs qui ne participent pas au groupe de voir fonctionner le groupe (d'où l'importance de ne pas se limiter à une lettre d'information mais d'avoir des messages envoyés régulièrement par ceux qui portent des projets ou des actions au sein du groupe).
- 3) un espace de partage : car les deux premières activités sont en fonction du temps, les bonnes idées sont vite oubliées. Or, l'intelligence collective fonctionne en aidant les participants à s'appuyer sur les idées des autres pour proposer d'autres idées qui seront ensuite complétées par d'autres. Un espace de partage permet de rassembler les idées, les références, et autres en fonction de leur thématique et non en fonction du moment où elles ont été proposées dans le groupe (une idée proposée en réunion il y a un an peut enrichir une autre indiquée aujourd'hui dans les échanges...)
- 4) un flux d'information, c'est à dire un blog, une newsletter, une page Facebook ou tout autre moyen de diffusion (plus que d'échange). C'est la première chose à laquelle on pense en général donc je l'ai mise en dernier 😊 Car elle peut avoir tendance à faire oublier les autres activités utiles pour votre groupe.

Le secret n'est pas d'être parfait dans l'une ou l'autre des activités (nul n'est parfait...) mais de n'en oublier aucune !

Quels outils pour les rencontres ?

Il est tout à fait possible de se passer d'outils techniques en ligne pour un groupe local mais certains outils simples peuvent vraiment faciliter la vie :

- Fixer une date de rencontre : à l'aide d'un simple sondage très simple : https://framadate.org/ (https://doodle.com/fr/ n'est pas libre contrairement à Framadate, mais est utile lorsqu'on a un groupe étendu sur plusieurs fuseaux horaires)
- Prendre des notes ensemble : le pad tel que https://framapad.org/ est l'exemple même de la petite expérience irréversible : une fois qu'on a essayé on ne peut plus s'en passer 😊

Vous pouvez éventuellement avoir besoin d'un outil pour les réunions à distance cela peut être un système de réunion téléphonique ou mieux un système de visio, mais il n'est pas facile de s'y retrouver. Le mouvement Colibris a rassemblé dans un même tableau les outils avec leurs qualités et leurs limites : https://frama.link/outils_visio. Vous pouvez également jeter un œil du coté de http://www.glowbl.com/fr/ (des salons où on se retrouve en visio et où on peut partager son écran, une vidéo, etc.) ou encore https://zoom.us/ limité à 40' par réunion pour la version gratuite mais très stable.

Quels outils pour les échanges entre les rencontres ?

Là, la question est plus complexe car nous ne sommes pas télépathes et donc en dehors des rencontres où on se voit tous ensemble il nous faut un outil. Mais cet outil doit être :

- Collectif : si on veut développer une véritable dynamique de groupe il ne faut pas se cantonner aux échanges deux à deux mais faire en sorte que lorsque quelqu'un parle tout le monde puisse entendre (comme c'est le cas lors d'une rencontre collective) ;
- Asynchrone : chacun peut lire et éventuellement répondre quand il le veut (ou quand il a le temps) ;
- "Push" : il faut que les messages arrivent dans la boite aux lettres des membres du groupe plutôt que de leur demander d'aller les lire quelque part d'inhabituel pour eux (sinon adieu les observateurs : les membres les plus nombreux de votre groupe et qui peuvent un jour devenir à leur tour actif...) ;

Oubliez donc pour cette fonction les forums que vos "observateurs" s'empresseront vite d'oublier...

Le problème c'est que l'on a de nombreuses boites aux lettres sur internet et que chacun ne lit pas la même que les autres (mail, Facebook Messenger, twitter, voire divers autres réseaux sociaux...). A défaut de pouvoir envoyer un message par Messenger qui sera lu par certains sur Twitter et d'autres par mail (avis aux développeurs 😉), je vous recommande si vous avez un grand groupe d'utiliser le moyen qui touchera le plus grand nombre en excluant le moins possible : le mail. Il existe donc des "listes mails" qui

permettent à ceux qui souhaitent envoyer un message de le faire à une adresse particulière (l'adresse du groupe plutôt que l'adresse de chaque membre) et chaque membre pourra s'inscrire ou se désinscrire de la liste : par exemple : https://framalistes.org/.

Vous vous dites surement que ça ne peut pas marcher car on se retrouverait inondé par les messages. La solution n'est pas dans l'outil mais dans la façon de l'utiliser. Plutôt qu'une liste de diffusion (utile pour un flux d'information mais pas pour des échanges) ou une liste de discussion (où on est vite inondé), je vous recommande d'organiser votre liste comme une liste d'échange avec quelques règles simples.

Si vous avez un petit groupe (maximum une douzaine de personnes) alors il est plus facile de gérer le nombre de messages (quoi que pas toujours…) et surtout vous pouvez vous mettre d'accord sur l'outil à utiliser : mail, messenger, twitter, snapchat, skype, slack, messagerie d'entreprise... à condition que tout le monde l'utilise déjà ou soit prêt à l'utiliser (il n'y a principalement que des personnes actives normalement dans un tout petit groupe contrairement aux grands groupes, donc on peut *parfois* leur demander de "faire des choses" pour par exemple, suivre ce qui se passe)

Si vous avez une grande communauté qui rassemble plusieurs petits projets alors bravo, vous pouvez avoir le beurre et l'argent du beurre :-). Je vous conseille d'avoir une liste d'échange mail pour toucher tout le monde dans la communauté avec les règles de fonctionnement adéquates et de laisser chaque projet choisir son outil pour ses échanges en interne (pour ne pas inonder le reste de la communauté avec les petites infos au jour le jour qui concernent peu les autres).

Quels outils pour l'espace de partage ?

Cette fois il s'agit de permettre à chacun de retrouver une idée ou une information en fonction de son thème et non plus en fonction de la date où elle a été proposée et du canal où elle a été publiée (réunion, échange entre les rencontre, etc.). Du coup oubliez pour cette usage tous les outils qui classent en fonction du temps (blog, page Facebook, groupe Facebook, autres réseaux sociaux), nous verrons plus loin à quoi ils peuvent vraiment servir.

Dans ce cas, il faut que notre espace de partage ressemble à un ensemble de pages web dans lesquelles chacun peut écrire facilement (pour un groupe très local qui se retrouve principalement dans un lieu, un simple panneau d'affichage peut aussi parfois faire l'affaire…).

En fait, on a besoin de deux types de pages :

- Des pages jolies qui permettent de s'y retrouver facilement pour ceux qui veulent consulter mais sont vite perdus : vous pouvez monter un site Web si vous savez comment faire, mais personnellement je suis fan des Wikis (des sites que chacun peut mettre à jour facilement) et tout particulièrement de https://yeswiki.net/ (on peut faire des mises en page impressionnantes (seul ou en se faisant aider par un graphiste) et pourtant être toujours capable de les mettre à jour facilement ;

- Des pages très très faciles à mettre à jour pour permettre à tous (y compris les moins technos) d'y ajouter des idées, de reclasser les anciennes, etc. J'utilise parfois Yeswiki pour les pages rassemblant les idées et information d'un projet lorsque la petite équipe est à l'aise avec cette technique (assez simple), mais pour toucher le plus grand nombre, rien ne vaut un simple traitement de texte en ligne (où il n'y a même pas besoin de cliquer sur "publier" après avoir tapé quelque chose dans la page) ;

Dans ce cas, deux solutions :

- Des pads comme https://framapad.org/ : hyper faciles, libres mais attentions car certains ont des dates limites, après ils s'effacent…
- Des véritables traitements de texte en ligne : ils permettent de faire des pages plus élaborées pas seulement en mise en page mais aussi avec des tables de matières, etc. mais attention il s'agit en général d'outils propriétaires comme https://docs.google.com/document/u/0/ (ce serait bien que l'on fasse un comparatif comme pour les outils de visio. Je voulais en particulier tester la version gratuite de https://www.zoho.eu/docs/).

Quels outils pour le flux d'information ?

Dans ce cas la question est assez simple (mais cela ne doit pas vous faire oublier les autres activités du groupe) :

- Si vous voulez que l'information arrive dans la boite aux lettres de vos membres vous pouvez utiliser une liste de diffusion (également faisable avec https://framalistes.org/ ou un outil plus élaboré pour créer des "newsletters")
- S'il vous suffit d'afficher les informations sur le Web, alors utilisez un blog ou pourquoi pas Facebook (utilisez dans ce cas les "pages Facebook" qui contrairement aux "groupes Facebook" peuvent être insérés dans un site et donc être visible facilement par des personnes qui n'ont pas Facebook)
- Pour aller plus loin, vous pouvez aussi regarder du côté des "flux RSS" avec des outils comme https://framanews.org/ qui permettent d'agréger des informations de plusieurs sources et d'autres comme https://dlvrit.com/ pour les rediffuser vers différents outils (Facebook, twitter, etc.)

Une dernière objection

Si quelques outils simples font mieux que n'importe quel gros outil monolithique, on peut craindre de devoir imposer à tous les membres de devoir s'inscrire sur plein d'outils...

A défaut d'avoir une façon simple de s'inscrire à plusieurs outils (ceux comme OpenID sont encore loin d'être intuitifs), on peut remarquer en y regardant de plus près que seul l'outil d'échange nécessite absolument une inscription...

Même les outils d'espaces de partage que j'utilise (Wiki, pads, traitement de texte en ligne...) sont totalement ouverts. Tout le monde peut y écrire sans s'inscrire avant (de toute façon les mots de passe sont faits pour être perdus...). Bien sûr il pourrait y avoir des personnes malintentionnées qui écrivent n'importe quoi ou même effacent des contenus, mais au lieu de donner toute notre énergie pour les 0,01% malintentionnés au détriment des 99,99% qui ne souhaitent que contribuer, il vaut mieux être plus astucieux : tous ces outils ont maintenant un historique qui permet de revenir en arrière en moins de temps que cela a pris à la personne malintentionnée de mettre le bazar...

Comment mettre tout cela en place ?

Allez-y progressivement pour aider vos membres à s'approprier non seulement les outils mais aussi les méthodes et les usages :

1. Commencez par organiser des réunions régulières (avec ou sans outils) ;
2. Dès que possible lancez des échanges entre les rencontres (la liste est peut-être le premier outil dont vous aurez vraiment besoin) ;
3. Puis un espace de partage (qui peut être au début un simple pad) ;
4. Et quand tout cela sera bien en place, ajoutez un flux d'information (plutôt que de commencer par lui 😉) ;

Petit à petit, vous pourrez intégrer les prises de notes collectives (pad) et les sondages de dates (type framadate), lorsque vous aurez de plus en plus de contenus, améliorez votre espace de partage avec par exemple un Wiki. A chaque étape, veillez à avoir quelques personnes qui s'approprient les outils et surtout à ne pas larguer ceux qui sont moins impliqués : vos observateurs !