

Webinaire du 20/10/2016 : Le facilitateur, le rôle clé pour l'animation de communauté

Un webinaire organisé par Jean-Michel Cornu - <http://www.cornu.eu.org/>

- La conférence : <https://jmicelcornu.learnybox.com/conference/connexion/le-facilitateur-un-role-cle-pour-lanimation-de-communautes/>
- Le replay sur Youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=fluyk0XlozE>
- Pour télécharger gratuitement le guide de l'animateur: <http://jmicelcornu.learnybox.com/anim1h/>
- Les liens vers les groupes dont on a parlé en exemple : <http://coop-group.org/>
- Anim-fr, le groupe des animateurs de groupes : <http://coop-group.org/anim-fr/>

Les notes ont été prises collaborativement par : Jean-Michel, Frédéric, Jean-François, Grégoire, Stéphanie, Lucien, Gaëlle, Dominique, Camille, Verónica, Noémie, Quentin, [Bertrand](#), Florian, Gilberte, Christophe, Sandrine, [Laurent](#)

Table des matières

Webinaire du 20/10/2016 : Le facilitateur, le rôle clé pour l'animation de communauté	1
Notes collaboratives sur la présentation	2
Rappel du premier webinaire sur « comment animer une communauté avec peu de temps »	2
4 clés à mettre en place pour gagner du temps.....	2
Préparer le suivi des projets.....	3
Ce que le facilitateur doit faire chaque semaine	4
En résumé.....	5
Questions-réponses.....	6
Pourriez-vous définir ce qu'est un facilitateur ?	6
Quand vous parlez de membres, ce sont des structures ou des gens ?	6
Comment s'assurer de la disponibilité des référents de projets que l'on va appeler ?.....	6
et Slack ?.....	6
Est-ce que ça ne crée pas un réseau à 2 vitesses : les référents et autres porteurs de projets et les autres?	6
Y-a-t-il des règles pour favoriser la progression naturelle d'une communauté ?.....	6
Un mot sur les organisations en Holacracy ? Et la méthode GTD pour l'organisation individuel ?	7
s'il n'y a que 2 personnes pour démarrer une communauté, on commence quand même avec plusieurs projets? N'y a-t-il pas un risque d'essoufflement rapide ?.....	7
Comment, dans les grands groupes, transmettre suffisamment d'infos sans submerger tous les membres ?.....	7

Notes collaboratives sur la présentation

Rappel du premier webinaire sur « comment animer une communauté avec peu de temps »

Revoir ce webinaire : <http://www.cornu.eu.org/news/le-webinaire-sur-comment-animer-une-communaute-avec-peu-de-temps>

La dernière fois nous avons vu comment gagner du temps avec une organisation particulière de communauté. Le secret est d'avoir une grande communauté (une centaine de personnes) et de nombreux petits projets actifs. La communauté va avoir 4 grandes activités : des informations diffusées, des rencontres, des discussions entre les rencontres et un espace de partage. dans une communauté.

The slide features a light blue background with a circuit-like pattern on the left. At the top right is the logo for 'Seven Fiches Cornu'. The main title is 'RAPPEL DE L'ÉPISODE PRÉCÉDENT' followed by 'UNE HEURE PAR SEMAINE POUR ANIMER UNE COMMUNAUTÉ'. Below this is a bulleted list of key points. To the right is a circular diagram with 'Projets Ouverts' at the center, surrounded by 'Rencontres', 'Partage', and 'Discussions', all within a larger 'Communauté' circle, which is itself inside an 'Ecosystème' circle.

RAPPEL DE L'ÉPISODE PRÉCÉDENT
UNE HEURE PAR SEMAINE
POUR ANIMER UNE COMMUNAUTÉ

- Des petits projets actifs ET une grande communauté
- 4 activités
 - Information
 - Rencontres
 - Discussions entre les rencontres
 - Espace de partage
- Ne pas être seul (écosystème)
- Le facilitateur pour faire le lien et le suivi

Communauté
Informations
Rencontres
Projets Ouverts
Discussions
Partage
Ecosystème

4 clés à mettre en place pour gagner du temps

Avant tout il ne faut pas être seul : démarrer avec quelques éléments forts : entre 3 et douze personnes qui initient la communauté
Si la communauté existe et est active, demander quelques volontaires (on devrait avoir environ 10% de réponse)

Clé # 1 : Trouver 2 ou 3 projets.

Au lieu de faire une communauté autour d'un seul projet, plutôt avoir plusieurs projets autour d'une communauté. Avec ces projets les membres auront l'impression de beaucoup d'activité ce qui impliquera plus de participation (le facilitateur n'est pas forcément porteur de projet)

Clé # 2 : Avoir une centaine de membres

Avec 10 ou 20% typiquement de participation cela permet d'avoir toujours une dizaine de participants, ce qui suffit à montrer à tous un bon niveau d'activité (et inciter de nouveaux membres à participer pour créer un cercle vertueux)

Clé # 3 : Avoir un lieu pour se rencontrer.

Possibilité de se réunir physiquement (pour un groupe territorial généralement) ou en ligne lorsque la rencontre physique n'est pas possible (pour un groupe thématique réparti dans plusieurs pays)

Un outil intéressant pour organiser des rencontres sur internet: Glowbl (le salon Glowbl de Coop-group pour tester en donnant rendez-vous à quelques personnes que vous connaissez :

<https://www.glowbl.com/coop-group>)

Clé # 4 : Avoir un outil pour discuter entre les rencontres

Asynchrone mais aussi push (c'est-à-dire qui arrive directement dans la boîte aux lettres de chaque participant, plutôt que de lui demander d'aller sur un site), cela permet de toucher aussi les « observateurs » qui ne sont pas actifs dans le groupe mais constituent un « réservoir » pour avoir de nouveaux actifs lorsque certains actifs décrochent.

Un outil intéressant pour discuter entre les rencontres : les « framalistes de Framasoft

[\(https://framalistes.org/\)](https://framalistes.org/)

La communauté devient active et se développe naturellement grâce à ce quatuor : quelques projets actifs, au moins 100 membres, des rencontres régulières (c'est plus facile si on sait que l'on a un lieu physique ou en ligne pour se retrouver) et des échanges en ligne entre les rencontres (ce qui nécessite un outil qui touche tout le monde, y compris les observateurs et les inactifs)

4 CLÉS À METTRE EN PLACE
POUR GAGNER DU TEMPS

- Avant tout ne pas être seul (entre 3 et 12)
- 1) quelques projets
- 2) cent membres
- 3) un endroit pour se rencontrer
- 4) un outil pour échanger entre les rencontres

Jeune École de Coopération

Préparer le suivi des projets

Mettre en place une feuille de suivi (un simple tableau) avec les contacts des référent (mail, téléphone mais aussi peut être skype snapchat ou autre moyen préféré pour être contacté et moments de la semaine le plus facile pour être joint)

Obtenir un retour périodique sur l'avancement des projets par un contact environ une fois par mois avec chaque référent

Chaque semaine le facilitateur appelle deux ou trois référents de projet (chaque référent doit être joint environ une fois par mois) et lui poser 3 questions :

1. Quelle est la prochaine étape ?
2. Quelle est la prochaine date ?
3. As-tu pensé à mettre cette info sur la liste ou peux-tu le faire ?

Il n'est pas nécessaire d'avoir un plan d'action complet mais ce qui est important, c'est que chaque projet ait une « prochaine étape » définie (Voir la méthode de gestion de projet « zentodo » : <http://www.habitudes-zen.fr/2009/zen-to-done-ztd-lultime-systeme-simple-de-productivite/>)

Par contre partager la prochaine étape et la prochaine date où le projet a prévu d'avancer avec le reste de la communauté, facilite la participation de nouveaux membres de la communauté au projet.

Si les membres de la communauté voient passer des infos sur l'avancement de quelques projets chaque semaine, ils verront une activité et auront tendance de façon naturelle à poser des questions, à fournir des éléments de leur veille qui pourrait intéresser le reste de la communauté, etc.

PRÉPARER LE SUIVI

Les trois questions à poser régulièrement aux porteurs de projet : quelle est la prochaine étape ? y a-t-il une prochaine date de rencontre (en ligne ou en présentiel) ? peux-tu partager les infos sur la situation du projet avec l'ensemble du groupe sur la liste ?
n'hésitez pas à faire remonter les difficultés pour que l'on puisse aider les projets en difficulté ou qui s'essouffent

PROJETS	Décembre 2016	Novembre 2016	Octobre 2016	septembre 2016
Plantation des artichaud aux Tibet		prévu le 17	rv tel le 10	
Tintin Hergé <tintin@casterman.be> tel : +32 296 88 88			1ère fiche faite ok sur la liste	faire le point sur ce que l'on sait déjà
Marche nuptiale des mouches drosophyles			pas de RV prévu séances photos pas d'info sur la liste	Rassembler plein de mouches
Asterix Legaulois <ilssontfous@cesromains.fr> tel : 06 66 66 66 66 skype : asterix				
projet au Texas			rv tel le 11 première rencontre ok sur la liste	
Luky Luke <lucky@morris.com> tel +1 222 333 444 FB : l.luke				
Organisation des rencontres		sondage à lancer	le 20 agenda à jour	le 17
Mise à jour du site et attrapage		ajouter le projet au Texas	pas à jour	site mis en place

Ce que le facilitateur doit faire chaque semaine

Chaque semaine, le facilitateur bloque une heure et seulement une heure. Pendant cette heure il avance au maximum (suivant la disponibilité des personnes contactées, il aura pu joindre plus ou moins de référents). Le principal n'est pas de faire plus mais de prendre cette heure chaque semaine pour que chaque semaine la communauté voit des choses avancées.

1. Appeler entre 1 et 3 référents (en priorité ceux qui n'ont pas publié sur la liste depuis longtemps) et les inciter à mettre sur la liste la prochaine étape et la prochaine date
2. Vérifier qu'il y a bien une date générale de fixée pour la prochaine réunion générale de la communauté (ou lancer un sondage framadate ou doodle)
3. Vérifier que l'info est bien passée sur la mailing list (ou faire passer vous-même l'info)

Vous pouvez considérer qu'il s'agit d'un « rendez-vous avec la communauté », même si la plupart des membres de la communauté ne verront pas directement votre action (sauf si vous devez exceptionnellement mettre les informations d'un projet sur la liste à la place du référent ou bien lancer un sondage pour la date de la prochaine rencontre de la communauté). Prenez ce rendez-vous avec autant de sérieux que n'importe quel rendez-vous :

1. Choisissez la date et l'heure et inscrivez là dans votre agenda (idéalement ne prenez pas toujours le même horaire chaque semaine afin de pouvoir vous adapter aux horaires les plus faciles pour les référents) ;

2. Si vous avez un empêchement, n'annulez pas le rendez-vous mais déplacez le à un autre moment de la semaine ;
3. Si vous risquez de ne pas pouvoir prendre cette heure pendant plus d'une semaine, alors trouvez quelqu'un qui pourra vous aider en appelant quelques référents les semaines où vous êtes indisponible ;
4. Si vous ne pouvez plus assurer le rôle de facilitateur, prévenez la communauté et prenez comme dernière tâche de trouver et former un autre facilitateur ;



CHAQUE SEMAINE...

- Appeler entre un et trois référents et les inciter à mettre sur la liste la prochaine étape et la prochaine date
- Vérifier qu'il y a bien une date générale de fixer pour la communauté
 - Ou lancer un sondage
- Vérifier que les référents qui l'ont dit ont bien donné des infos
 - Ou bien les publier à leur place

En résumé



EN RÉSUMÉ

- Ne pas être seul
- Avoir quelques projets et une centaine de membres
- Avoir un lieu de rencontre et un outil de discussion entre les rencontres
- Préparer une feuille de suivi avec les contacts des référents
- Contacter quelques référents chaque semaine
- Pour dégager une heure : prenez « rendez-vous avec la communauté »

Questions-réponses

Pourriez-vous définir ce qu'est un facilitateur ?

Un facilitateur est un des rôles d'animation d'un groupe. Il s'agit d'une personne qui va aider la communauté à vivre en facilitant le lien entre les projets et la communauté et en s'assurant qu'il y ait des rencontres et des échanges entre les rencontres (principalement les points réguliers des référents de projets).

Facilitateur est un rôle d'animation. D'autres personnes aident aussi la communauté à vivre

- Le ou les leaders apportent leur légitimité au groupe (si un leader est trop actif et qu'en plus il porte tous les projets, alors les autres membres risquent de ne pas s'impliquer et le groupe pourrait mourir le jour où le leader se désengage. On parle souvent de « créateur-fossoyeur »
- Les porteurs de projets apportent du temps de travail à son projet (mais oublie souvent de tenir au courant le reste de la communauté). Dans chaque projet, les porteurs du projet choisissent un référent qui pourra être contacté par le facilitateur et qui enverra des informations sur l'avancement du projet au reste de la communauté ;

Quand vous parlez de membres, ce sont des structures ou des gens ?

(dans mon cas un réseau de 12 associations soit 170 salariés...)

Une communauté peut être constituée de personnes physiques mais aussi de représentants d'associations voire d'entreprises ou de collectivités. Ce sont tous ceux qui peuvent suivre les échanges au travers de l'information, des rencontres, des échanges entre les rencontres et l'espace de partage. En pratique on considère que ce sont tous ceux qui sont inscrits sur la liste de discussion (qu'ils fassent partie d'une structure ou soient des particuliers.

Dans le cas présenté la taille de la communauté peut être les 170 salariés mais peut être aussi peut-on y intégrer des bénévoles des associations ou même des personnes qui ne sont pas membres des associations mais qui sont intéressées par le sujet.

Comment s'assurer de la disponibilité des référents de projets que l'on va appeler ?

=>c'est bien de demander le mode préféré de contact pour les référents (téléphone, skype, Facebook messenger...) mais aussi les moments de la semaine qui leur conviennent le mieux (jours où c'est compliqué, horaires préférés...°

et Slack ?

Slack est très efficace pour les projets si les quelques personnes actives dans le projet acceptent de l'utiliser et s'ils sont suffisamment impliqués pour aller voir très régulièrement les messages.

Pour la communauté, les membres sont plus nombreux et moins impliqués que dans les projets. Si ce sont surtout les proactifs et les réactifs qui participent aux rencontres, il ne faut pas oublier les observateurs dans les échanges entre les rencontres. IL faut plutôt le mail que tout le monde a pour les échanges.

Une nouvelle alternative libre à Slack : <https://framateam.org>

Est-ce que ça ne crée pas un réseau à 2 vitesses : les référents et autres porteurs de projets et les autres?

Comment impliquer davantage les "suiveurs"?

Chacun choisit un des 4 rôles dans un groupe-> proactifs, réactifs, observateurs et inactifs (mais cela peut varier pour chacun d'entre nous suivant le groupe et aussi en fonction du temps). De façon très contre-intuitive, le pourcentage de chaque catégorie de rôle est assez constant dans un grand groupe de plus de douze personnes (entre 1 et 5 % pour les proactifs et 10 à 2% pour les réactifs). Si certains deviennent moins actifs, d'autres les remplacent et vice versa...

Si on veut doubler le nombre de personnes ayant un rôle actif dans une communauté le meilleur moyen est de doubler le nombre de personnes présentes dans la communauté plutôt que d'essayer que tout le monde soit actif.

Y-a-t-il des règles pour favoriser la progression naturelle d'une communauté ?

Nous avons vu les 4 règles principales :

1. Quelques projets actifs (chacun concernant principalement quelques porteurs de projets) qui communiquent avec le reste de la communauté ;
2. Une communauté comprenant au minimum 100 personnes ;
3. Des rencontres régulières de la communauté pour booster les proactifs et les réactifs (dont bien sûr les porteurs de projets),
4. Des échanges en ligne entre les rencontres qui permettent de toucher y compris les « observateurs » (donc plutôt par le mail) avec au moins un mail par semaine (et un maximum qui dépend du type de groupe mais en général pour les groupes qui ne sont pas constitués que de militants ni de chefs d'entreprise, environ 6 ou 7 mails par semaine)

Un mot sur les organisations en Holacracy ? Et la méthode GTD pour l'organisation individuel ?

Quelques ressources en ligne :

- [L'holacracy sur Wikipédia : https://fr.wikipedia.org/wiki/Holacratie](https://fr.wikipedia.org/wiki/Holacratie)
- Une bande dessinée qui présente l'holacracy : <http://labdsurlholacracy.com/bande-dessinee-holacracy>
- Une présentation de la méthode « Getting Things Done » (GTD) : <http://ebook.coop-tic.eu/francais/wakka.php?wiki=LaMethodeGtd>

s'il n'y a que 2 personnes pour démarrer une communauté, on commence quand même avec plusieurs projets? N'y a-t-il pas un risque d'essoufflement rapide ?

Si vous souhaitez démarrer une communauté, cela ne veut pas dire qu'il faut aussi vous occuper de tous les projets. Le plus facile est souvent de trouver des projets déjà actifs qui tireraient un grand bénéfice de la communauté et de leur proposer de vous rejoindre. Concentrez-vous ainsi sur la communauté plutôt que sur les projets.

Il y a 3 cas de figures :

1. Si on part de rien, trouver quelques projets actifs sur le territoire ou thème choisit démarrez la communauté
2. Si on part d'un projet, trouvez un ou deux autres projets pour bénéficier avec vous de la communauté qui sera créée
3. Si on part d'une communauté existante, la réorganiser pour passer moins de temps d'animation tout en la rendant plus active naturellement.

La méthode proposée s'applique dans les trois cas (suivant le cas, certains aspects peuvent déjà être en place...)

Comment, dans les grands groupes, transmettre suffisamment d'infos sans submerger tous les membres ?

Pour une communauté entre 100 et quelques milliers on peut avoir quelques règles pour éviter d'avoir trop de messages.

Au-delà d'environ 500 membres, il peut être utile de modérer la liste pour éviter les mails inutiles. Les informations de veille s'il y en a beaucoup peuvent être ajoutés sur une page de l'espace de partage et envoyés de façon groupée par une personne sur la liste une fois par semaine ou même par mois.

Si la communauté dépasse plusieurs milliers et se rapproche de dix mille ou si le nombre de projets dépasse la douzaine, alors les personnes actives (par exemple les porteurs de projets) peuvent se sentir trop peu visibles et risquent de se désimpliquer. Dans ce cas, il vaut mieux scinder la communauté et s'orienter vers un écosystème de plusieurs communautés (en faisant attention que quelques personnes participent à plusieurs communautés pour faciliter les ponts)