

Visioconférence

« Quelles bonnes pratiques avez-vous mis en place pour impliquer vos utilisateurs dans le projet ? »

jeudi 14 juin 2018

Cette question que tout le monde se pose est délicate à traiter car il n'existe pas de recette magique. Certains outils fonctionneront par endroits tandis qu'ils ne trouveront pas d'échos dans d'autres tiers-lieux. Cependant, nous sommes convaincus que la démarche de création d'un collectif, dès les prémises du projet, est une clé de réussite majeure pour impliquer les futures parties prenantes. La présence d'un facilitateur favorise notamment l'appropriation du projet par les nouveaux utilisateurs.

Cette note vise à synthétiser les outils / bonnes pratiques partagés durant la visioconférence.

Objectifs

- Connaître les étapes de la mise en place d'un café associatif
- Comprendre les réalités liées à la gestion d'un café et son impact sur le modèle économique

Partenaire

- Pauline Marcon, facilitatrice au Node, espace de coworking associatif à Bordeaux (33).

Grands axes évoqués

Comment fonctionne le Node

- Aquinum, association pré-existante à la création de l'espace → noyau dur avant l'ouverture de l'espace de coworking
- 450 professionnel(le)s adhérents à l'asso et 90-100 coworkers

- 2010 : création de l'association / puis 2012 : réponse à l'AAP de la Ville de Bordeaux qui cherchait un porteur de projet pour la gestion et l'animation d'un espace de coworking dédié aux professionnels du numérique
- Journée : coworking / Soirée : lieu de l'association avec réunions, ateliers, conférences, événements divers, la plupart du temps ouverts au grand public (sauf réunions de travail ou événement privé)
- Depuis 2012, l'association recrute un-e facilitateur-ice. Poste qui a évolué, de la communication au métier de facilitateur. Volonté d'être un lieu autogéré. RH : stagiaire en formation, contrat pro.
- 107 coworkers en 2017, abonnement annuel de 250€. Quelques personnes de passage pour 1 ou 2 mois mais majorité de résidents annuels.

Comment fonctionne l'auto-gestion du Node

- **Volonté de ne pas mettre les coworkers dans une posture de consommateurs mais plutôt de contributeurs**
 - Lorsque l'on accueille un visiteur, on insiste toujours sur le fait que le Node est espace collaboratif et participatif, qu'il y a des choses à faire dans le lieu pour venir y travailler.
 - Obligation d'implication pour venir dans le lieu et rester y travailler.
 - Il n'y a pas de places attitrées.
 - Règle de base : je salis, je nettoie → pourtant, problème de vaisselle, comme partout !

Donc mise en place d'une fermeture collective musicale pour annoncer l'heure légale de fermeture du lieu (17h55) et donner le top départ pour que chacun range son petit bazar et que cela ne repose pas toujours sur les derniers qui ferment le lieu.

Constats : meilleure participation collective mais ce sont toujours les mêmes qui se lèvent et font... (essoufflement et injustice). Pas d'auto-régulation, tout repose sur le facilitateur qui doit trouver une solution.
- **Calendrier partagé (Google agenda) de permanences** : ouvrir/fermer le lieu, s'occuper de la gestion de l'accueil (explication et re-direction).
 - Chaque coworker a accès à cet agenda.
 - Les coworkers se positionnent par demi-journée ou journée complète.
- **Documentation**
 - Mise en place d'un petit guide pour les coworkers, qui liste tout ce qu'il y a à faire dans le quotidien (poubelle, table, rangement).
 - Tous les documents sont à dispo via un drive où existe un tableur des tâches avec tous les numéros utiles (ascenseur, mairie...).
 - Il y a toujours des récalcitrants : rebut du concept du lieu et de son fonctionnement.
- **Ateliers de réflexion pour évolution de la vie collective**
 - Facilitatrice + 2/3 coworkers pour réfléchir du côté organisation et utilisateur sur la manière d'impliquer et améliorer ce qui existe déjà.
 - *Repenser l'accueil* : passer les infos dès la première prise de contact

- *Journée d'essai*: on ré-explique à la personne tout le fonctionnement + présentation à 1 ou 2 autres coworkers Parrain / Marraine attribué.
- *Parrainage*: Parrain et Marraine sont imposés (priorité ceux qui sont tout le temps là). Montrer l'exemple, permet la ré-implication du parrain/marraine.
- *Mise en place d'un outils de communication interne* (les utilisateurs ne sont pas toujours sur place). Le mail est polluant. Environnement numérique donc création d'une team sur l'outil Slack (<http://slack.com>). Facilite le passage d'informations. Chaque nouveau coworker est automatiquement inscrit sur Slack. À l'arrivée, présentation de la personne dans le Slack. La personne est libre de se dés-inscrire.
- *Organisation de déjeuner collaboratifs*: repas partagé, petit rappel très simple des règles de vie pour les derniers arrivants et présentation des dernières personnes arrivées.
- *Charte d'utilisation du lieu*: définition de pôles de compétences (wifi, animation...), obligation d'intégrer un des pôles et d'y participer activement. Les nouveaux arrivants ont 2 semaines pour se positionner.
- *Trombi-Node (trombinoscope)*: mail demandant de fournir une photo ou donner sa dispo pour prendre la photo. Il va être transformé en outils de gestion en regroupant les trombines sous chaque pôle.

Zoom sur le fonctionnement de Working Share à La Rochelle

- Coopérative de loi 1947
- 15 entrepreneurs rochelais
- 2 sites dont un 1 dédié aux professionnels du numérique
- Chaque coworker peut prendre une part sociale
- 5 cogérants bénévoles à jouer le rôle de facilitateurs en compléments d'apprentis
- Cogérance (mandat de 2 ans)
- 5 Pôles : com / animation / stratégie gestion relations extérieures / facturation et technique
- Les coworkers ont tendance à se reposer sur les cogérants
- Slack fonctionne pour les pro du numérique / pas pour les autres...
- Sortie d'un jeu de cartes : carte PARRAIN/MARRAINE pour apprendre pudiquement ce que cela implique d'être bénévole dans l'espace
- Portraits de coworkers sur le blog :
<https://workingshare.org/les-membres-du-coworking-la-rochelle/>
- Newsletter : une photo et description du job de la personne.
- Jeudi midi : Pecha Kucha ou présentation des nouveaux.
- Chacun est libre de s'investir, de ne pas s'investir. Ceux qui n'adhèrent pas, s'en vont d'eux-même.

Contacts

Pauline Marcon - contact@aquinum.fr - <http://aquinum.fr>

Projet soutenu par la Région Nouvelle-Aquitaine et l'Union Européenne dans le cadre du « Programme Opérationnel FEDER / FSE 2014-2020 »

