

Quelques clés de facilitation numérique pour favoriser l'apprentissage entre des coopératives d'un réseau national

Pendant 2 ans, [Laurent Chedanne](#) a accompagné le réseau [#kpacité](#) pour l'aider à progresser sur un besoin principal : **comment faire pour favoriser l'apprentissage entre les coopératives du réseau ?**

[KPA-Cité](#) vise à permettre le développement de l'entrepreneuriat coopératif dans les territoires concentrant de fortes inégalités économiques et sociales. [Laurent a raconté sur son blog](#) ce qu'a été son rôle de [#facilitation](#) [#numérique](#) pour soutenir ce réseau. **Voici quelques points clés que nous rappelons ici.**

La facilitation numérique du réseau : un beau chantier et de nombreux défis

Dans le contexte particulier de KPA-Cité, ce rôle de facilitation numérique est essentiel :

⚠️ **Le réseau est national.** Chaque coopérative est fortement ancrée sur son territoire, **l'usage de l'outil numérique est difficile** et elles n'ont pas le temps de raconter ou documenter ce qu'elles vivent et expérimentent.

😞 2 à 4 rencontres par an permettaient aux membres des coopératives de se croiser : **les interkpas**. C'était insuffisant.

✍️ Un wiki, entretenu par [Sarazin Simon](#), permettait de documenter des apprentissages ou informations utiles mais il n'était pas vraiment diffusé.

❓ Alors comment faire pour favoriser l'apprentissage entre les coopératives ?

💡 Conscient de cela, l'équipe de coordination a débloqué un budget et [Séverine Romanowski](#) propose à Laurent de produire des vidéos tutos pour faciliter l'appropriation du wiki.

De vidéos tutos à une véritable facilitation numérique du wiki

Au final, pour répondre à cette problématique de soutenir l'apprentissage croisé entre les coopératives, **différentes actions ont été menées pour dynamiser le wiki** :

✅ La mise en place d'un groupe de travail dédié au wiki, animé par Laurent, dont le but a été de retravailler cet outil pour en faciliter d'abord la consultation. Ce groupe a œuvré en lien avec les usagers potentiels pour comprendre les freins qu'ils avaient.

✅ La production d'une lettre d'informations pour mieux partager toutes les nouvelles connaissances déposées dans le wiki. Elle permettait aussi de mettre en lumière celles et ceux qui contribuent --> reconnaissance sociale et des compétences au sein du réseau.

✓ La désignation d'un-e référent-e pour soutenir à la demande toute personne souhaitant contribuer au wiki et rappelé-e à chaque lettre d'informations.

✏ La capitalisation systématique sur le wiki des comptes rendus produits lors des ateliers **interkpas**. Petit à petit, les interkpas étaient conçus, avec le soutien de Laurent, pour l'intégrer en amont dans les ateliers !

Malgré tout, un manque persistait : comment continuer à partager et discuter entre les interkpas ?

Le chantier d'un espace de discussions à la fois ouvert et interne au réseau en lien avec le wiki

Le réseau utilise depuis ses débuts une liste de diffusion par emails. Ce type d'outil se met facilement en place grâce à des services comme [framalistes](#). Cependant il devient vite obsolète dès que l'on souhaite commencer à discuter sans *polluer les boîtes de chacun*. De plus, il est assez difficile de capitaliser sur les informations échangées dans les courriels.

[Koweb](#) avait déjà l'expérience du lancement d'un forum [#discourse](#) avec le [Koweb Kafé](#) et Laurent s'est donc appuyé dessus pour proposer cette solution à KPA-Cité.

Un forum comme [Discourse](#) est l'outil idéal pour :

- ✓ Discuter au sein d'une communauté et retrouver à tout moment les informations qui ont pu être partagées
- ✓ Continuer à utiliser l'email pour faciliter le passage à cet outil sans casser les habitudes des membres du réseau
- ✓ Se créer à la fois des espaces de discussions ouverts pour faciliter l'inclusion et des espaces fermés, qui eux, sont plus orientés sur la collaboration.

Dans la culture numérique du réseau KPA-Cité, cela a été une révolution. **Le rôle de facilitation numérique avait donc trois objectifs pour que ce soit plutôt vécu comme une "évolution naturelle" :**

1. Installer et configurer les différentes options de Discourse pour qu'il s'adapte au mieux à la façon dont le réseau est organisé.
2. Former les membres du réseau à son utilisation : animation dédiée au sein des interkpas, création de visuels pour se repérer facilement, ...
3. Dérouler une stratégie d'inclusion progressive des membres en s'appuyant sur l'actualité et les projets du réseau.

Ces deux années ont montré qu'**écrire sur un wiki n'est pas la tasse de thé de beaucoup de monde**. La stratégie de favoriser la contribution par n'importe quel membre du réseau est un vœu pieux. Le forum permet donc d'utiliser **la discussion comme canal naturel de partage des informations** et ce sont seulement certaines personnes qui assument la reprise et l'organisation de cette connaissance dans un wiki.

La passation et la frontière floue entre accompagnement et intégration

Aujourd'hui Laurent a décidé de se retirer de cet accompagnement. Grâce à son intervention, l'équipe de coordination a compris la richesse qu'apporte une facilitation numérique d'un réseau pour mieux grandir et tisser des liens. Aucun membre du réseau n'était en mesure de prendre sa suite car ce rôle nécessite des compétences à la fois de facilitation en intelligence collective, et à la fois des compétences informatiques qui sont assez rare chez une seule personne. C'est donc [Paul Heddi](#) de [Koweb](#) qui rejoint le réseau pour continuer.

Nous disons bien "rejoindre le réseau" car au final c'est ce qui s'est passé : Laurent est entré au début pour une mission d'accompagnement puis a finalement intégré le réseau pour en être un membre plein et entier. Il est plus facile d'assumer ce rôle en étant partie intégrante du projet ou d'un réseau. Ce n'est pas impossible d'être dans une posture externe mais dans ce cas **il faut aussi prendre le temps de faire émerger et former les futurs facilitateurs-trices numériques** ! C'est par exemple cette approche que nous avons utilisé en accompagnant la [Maison des Associations de Tourcoing](#) sur l'outil [#trello](#) .