

Rennes

vers une citoyenneté augmentée

territoires en
résidences



Résidence N°2

Immersion créative dans un réseau social local en région Bretagne

En couverture : Pendant l'action d'impression de souvenirs rennais sur les trottoirs de la ville (avec l'aide des services d'entretien), l'équipe de tournage de la 27e Région capte l'ambiance sonore de la ville.

Territoires en résidences est soutenu par l'Association des Régions de France, la Commission européenne via le programme Europ'act, la Caisse des dépôts et Consignations et la Fondation internet nouvelle génération.

La 27^e Région

**Sustainable
Everyday
Project | SDS
DIS**



Une résidence pour la 27e Région 5

Bienvenue à La Ruche 6

Trois résidents pendant trois semaines 8

Qui sont-ils?
Méthodologie

Immersion dans le réseau social local 10

Conversation continue
Cartographie des acteurs

De la vision aux projets 14

1- Vision
2- Questions à réactions
3- Cartes solutions
4- Etape par étape

La résidence, parlons-en 20

Blog
Présence sur le réseau
Présentations publiques et exposition permanente
Sorties dans la rue
Passages de témoin

Les projets en détails 24

Mon territoire et moi
Impression de mémoire
Le réseau s'affiche
Dispositif covoiturage
Ma bulle publique
Le réseau propose
Valeurs affichées
Virtuel et réel réunis par le jeu
Ateliers de traduction
Panneaux à messages variables
Des " vrais " groupes publics
Un calendrier commun

Et ensuite ? 41

Une résidence pour la 27e Région

La 27e Région est le laboratoire d'innovation publique des Régions de France.

Elle a lancé en 2009 l'opération " Territoires en Résidences ", une série de projets créatifs menés en résidence dans des lieux, des territoires, et sur des thèmes au cœur des compétences régionales. Ces projets reposent sur la mobilisation de méthodes participatives expérimentales, en immersion, dans l'action publique.

Les résidences accueillent sur quelques semaines une équipe pluridisciplinaire constituée de designers, d'innovateurs numériques, d'architectes, de sociologues et de chercheurs, au sein d'un équipement ou d'un espace public : un lycée, une université, une maison de service, une gare, un parc d'entreprises, un écomusée, une pépinière, un quartier, une intercommunalité, etc.

La même méthodologie de projet est utilisée, quel que soit le sujet de la résidence : entretiens, analyse, dessins, co-conception, prototypes... sont autant d'outils mis en œuvre pour construire ces projets innovants.

L'objectif est d'imaginer de nouvelles façons de produire des politiques publiques, plus créatives et conçues avec les usagers. 15 résidences sont prévues d'ici fin 2010.

Ce livret décrit la seconde résidence qui s'est déroulée au sein de la Maison des Association de Rennes, dans les bureaux de l'association Bug, éditrice du réseau social La Ruche, en région Bretagne.



Bienvenue à La Ruche

La Ruche est un site internet Rennais créé en 2008. Il s'agit d'un réseau social en ligne lié au territoire, ouvert à tous et en constante évolution. L'association Bug, qui accueillait la résidence dans ses locaux, conçoit et anime ce site internet à vocation sociale. Soutenu par la Ville de Rennes et la région Bretagne, Bug est un partenaire reconnu des associations locales qu'il conseille pour leur communication, notamment sur internet.

Rennes entretient des liens forts avec le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Elle est aujourd'hui un lieu important de recherche et développement pour ces technologies. Par ailleurs, les Rennais ont accès à 18 Pôles Multimédia répartis dans toute l'agglomération, créés pour favoriser l'accès de tous aux nouvelles technologies. Au delà des questions d'infrastructures, la ville joue ainsi un rôle d'animation à l'image de l'opération réussie menée entre 2005 et 2006 : «Tout Rennes Blogue» pendant laquelle des blogs de quartier étaient ouverts aux contributions de tous.

La Région Bretagne est quant à elle le deuxième pôle national dans les télécommunications après l'Île-de-France. Le pôle de compétitivité «Image & Réseaux» témoigne de la vigueur des entreprises bretonnes dans ce secteur. Parallèlement, la région travaille sur les usages publics de ces technologies. Elle est notamment en charge de l'animation de l'ensemble des Espaces Publics Numériques (EPN) de la région, à travers le réseau «Cybercommunes».

La résidence de la 27e Région s'intègre donc dans ce contexte d'innovation continue pour un numérique tourné vers l'utilisateur, et permet d'amorcer, sur une temporalité très courte, la réflexion sur le potentiel réel de ces outils trop souvent fantasmés.



ci-dessus : le site internet La Ruche tel qu'il était au début de la résidence
ci-dessous : dans la jungle d'internet (institutions, informations, réseaux sociaux privés...)



Trois résidents pendant trois semaines

Qui sont ils ?

Pour cette résidence à Rennes, l'équipe était constituée de trois personnes en permanence:



Pierre Cahurel et Jacky Foucher, tous deux designers* au sein de l'agence Grrr, et Catherine Jourdan, artiste et psychologue. Ces trois résidents étaient accompagnés pour la première semaine par Margaux Lebrin, designer stagiaire chez Grrr.

La résidence était par ailleurs suivie par François Jegou, directeur scientifique de Territoires en Résidences, et directeur de l'agence SDS à Bruxelles, et par Romain Thévenet, responsable de Territoires en Résidences pour la 27e Région.



* Un designer est un concepteur créatif qui travaille habituellement pour les entreprises dans le but d'imaginer de nouveaux usages à travers des objets ou des services innovants.

Méthodologie :

La méthodologie élaborée par la 27e Région avec l'aide de François Jegou, son directeur scientifique extérieur, consiste à passer trois semaines en immersion dans le lieu de la résidence. La première semaine est consacrée à l'analyse du sujet et à la rencontre avec les différents acteurs, la deuxième consiste plutôt à construire des réponses en terme de projet et la dernière vise à rendre autonome les acteurs et les accompagner dans le développement des projets. Lors de cette résidence, la conception des projets suit 4 étapes :

- 1- la construction d'une **Vision** commune aux projets
- 2- l'écriture de **Questions à réactions**
- 3- le dessin d'**Histoires projectives**
- 4- la mise en place de **Rencontres de projets**

Ces quatre étapes seront développées dans la partie " De la vision aux projets ".



Immersion dans la vie de la Ruche

L'immersion sur le terrain permet un contact permanent avec le sujet de l'étude (dans ce cas la vie de la Ruche et de la communauté Rennaise sujet du site). Les résidents s'installent à Rennes pour la semaine, travaillent dans les bureaux de l'association Bug, et construisent un dialogue permanent avec les salariés et les bénévoles, de Bug et de la Maison des associations.

Conversation continue

En visitant la Maison des associations dans laquelle Bug à ses bureaux, en partageant un café avec les salariés, en visitant les Pôles Multimédia, l'échange et la discussion sont constants avec ceux qui font la Ruche et ceux qui y participent ou seraient susceptibles de le faire. Une



certainne confiance s'instaure. Dans les premiers jours, les résidents rencontrent ainsi une trentaine de personnes, et peuvent entendre leurs expériences, leurs doléances mais aussi leurs idées, envies, aspirations, leurs rêves parfois aussi...

Les conversations sont menées au fil des rencontres, papier et crayons à la main, appareil photo en poche. Afin d'appréhender la question des réseaux sociaux dans toute sa complexité, quelques "cartographies" du réseau individuel de chaque personne rencontrée ont été dressées avec elles.

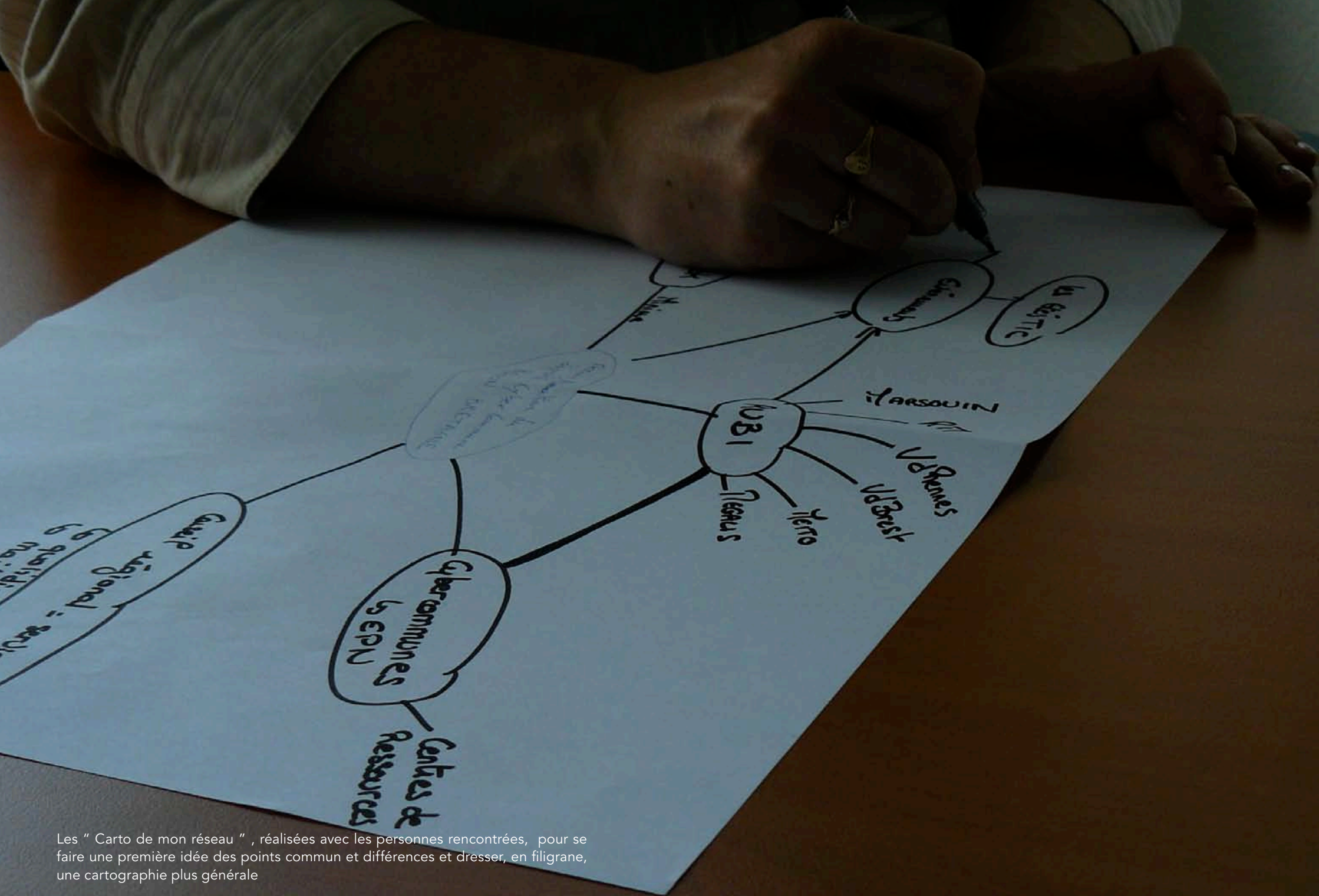
Cartographie des acteurs

La "conversation continue" permet à l'équipe de résidents de rentrer rapidement dans le sujet en révélant les rôles de chacun. Dans le cas de la résidence rennaise, quelques cartographies individuelles révèlent les grandes contradictions du réseau.



Les acteurs "réels" sont vite identifiés (Bug, la ville de Rennes, la Région Bretagne et quelques individus actifs), tandis que la masse des acteurs potentiels se révèle malheureusement beaucoup plus virtuelle. Très rapidement, cette cartographie "par défaut", montre le besoin de reconnexion entre les réseaux virtuels et le territoire. Le tissu associatif et les maisons de quartier apparaissent dès lors comme des points d'ancrage forts, mais la possibilité offerte de s'adresser directement à tout un chacun, sur internet comme sur le territoire, n'est pas oubliée.





Les " Carto de mon réseau " , réalisées avec les personnes rencontrées, pour se faire une première idée des points commun et différences et dresser, en filigrane, une cartographie plus générale

De la vision aux projets

La résidence consiste à concevoir et à faire émerger de nouveaux projets pour le réseau social local et à accompagner son appropriation par différents porteurs de projet. A Rennes, cette conception se déroule en 4 points.

1- Vision

La résidence ne dure que trois semaines réparties sur trois mois. Les résidents ont besoin de s'attacher à une problématique plus précise que celle des réseaux sociaux en général et de dessiner un objectif appropriable par tous. Dès les premières journées de rencontre, les résidents s'attachent à produire une " Vision ", c'est à dire un fil directeur, une question d'entrée qu'ils traiteront pendant toute la durée du projet.

Suite aux premières discussions avec les utilisateurs (réels et potentiels) de la Ruche, et avec les " faiseurs " du réseaux, les avis personnels apparaissent particulièrement variés. L'idée toute fraîche de réseau social en ligne ne parle pas à tout un chacun, et ceux qui la pratiquent font quelque peu parti d'une bulle. Or, les enjeux derrière ces nouveaux outils - car cela n'est finalement rien de plus - touchent la communauté dans son ensemble : participation, entraide, promotion, co-élaboration.... C'est finalement en deuxième semaine que la vision est clairement énoncée : les réseaux sociaux locaux pourraient représenter une forme de **Citoyenneté Augmentée**.

En effet, quel pourrait mieux exprimer la notion de participation de l'individu à la vie publique que celui de citoyenneté ? Dans le contexte d'explosion des réseaux en ligne et de tentatives de régulation des pratiques sur internet, l'expression de la citoyenneté est plus que jamais d'actualité. Ces nouveaux outils sont autant de moyen d'en diversifier les formes, d'en modifier les modalités. De la même façon qu'on parle

de " réalité augmentée " (outils d'immersion 3D, apparition dans le réel d'informations renseignées sur le réseau...), l'équipe a donc choisi de travailler sur une possible " augmentation de la citoyenneté ".

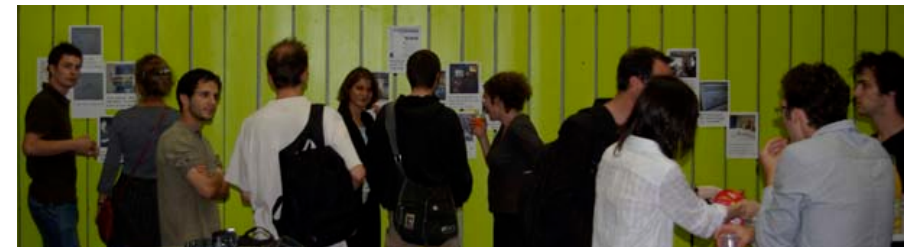
2- Questions à réactions

Compte-tenu des difficultés rencontrées dans la définition même d'un réseau social, l'équipe des résidents s'est d'abord attachée à mettre en image des réflexions autour de ce sujet et du cas de la Ruche. Dans le but de construire la vision sur le long terme, les résidents provoquent la discussion à l'aide de questions faussement naïves, de retranscriptions de paroles entendues, de réflexions choisies...

L'ensemble est présenté et discuté dès le mardi soir lors d'une présen-



tation publique à laquelle toutes les bonnes volontés sont conviées. Ce premier contact poussant à se projeter dans l'avenir du réseau social local se poursuit de façon impromptue tout au long de la semaine.





Lors de la visite du Forum du Landrel, les résidents (à droite) sont plongés dans la vie d'un centre de quartier et de son Pôle Multimédia. Ici, Yassim, animateur du Pôle, répond à un jeune du quartier avant de discuter avec les résidents.

3- Histoires projectives

Suite à aux réactions provoquées par les questions mises en image, les tenants et les aboutissants du réseau social local " La Ruche " apparaissent plus clairement. Les discussions se font de plus en plus précises, mais les questions sur ce que vont proposer les résidents n'en sont que plus nombreuses !

Des histoires projectives sont alors matérialisées sous forme de petits récits de vie : Jean-Paul a trouvé un covoiturage sur les panneaux d'information, Renée a fait part de ses souvenirs sur internet et dans la ville... Ces morceaux de vie fictifs sont mis en image grâce à des retouches photographiques simples. Des textes explicatifs amènent des informations complémentaires (contexte, conséquences) et font le lien avec les " questions à réaction " ayant amenées à la proposition.

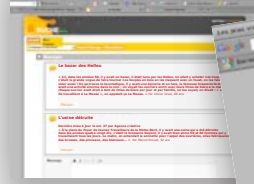
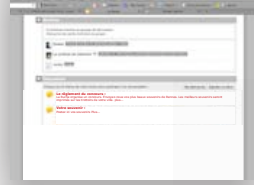
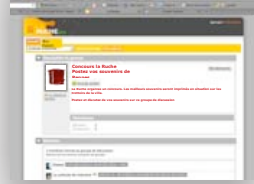
Cette formalisation rapide des idées des résidents facilite leur compréhension par tout un chacun. Tout en prolongeant les réflexions sur le fond, elle est l'occasion d'un tri immédiat dans les formes (les plus appréciées, les plus facilement réalisables...).



L'info s'affiche là où l'utilisateur en a le plus besoin

Les informations mises en ligne par les utilisateurs du réseau sont de toutes sortes : annonces de concert, demandes de covoiturage, débat sur le devenir d'un quartier... Afin de compléter les dispositifs déjà en place en ligne, le service public, en lien avec les entrepreneurs en charge des équipements en question, donne la possibilité d'afficher ces messages d'intérêt général à même le lieu de destination. Jean-Paul découvre ainsi sur le panneau d'information routière, l'annonce de Fred qui fait le même trajet que lui tous les jours. Ils vont pouvoir passer au covoiturage en se contactant sur le réseau.

Une action Ruche



4- Étape par étape

La dernière phase consiste à adapter les projets dessinés dans les " histoires projectives " aux réalités du terrain. Les résidents remettent à chaque acteur concerné la description étape par étape des projets les plus facilement réalisables.

Ces scénarios sont le fruit des discussions avec les acteurs sur le terrain. A partir des idées lancées au fur et à mesure de la résidence et des expérimentations faites par l'équipe de résidents, les propositions ont été retouchées, amendées, précisées. Les respects des contraintes techniques, économiques et humaines inhérentes au contexte dans lequel s'implante les projets ont ainsi été entièrement validés avant la remise en main des projets. La simplicité de mise en oeuvre et l'immédiateté sont de mise afin de donner aux projets le plus de chance de voir le jour.



La résidence, parlons-en

Outre la conversation continue, la communication autour du projet est ouverte tous azimuts. Des choses sont tentées, des réflexions lancées, et il s'agit aussi de les partager en direction de tous les publics.

Blog

Dès le début de la résidence à Rennes, un carnet de bord de la résidence est mis en place au moyen d'un blog pour communiquer autour du projet. Cet outil en ligne est actualisé tout au long de la résidence, des billets sont publiés quasi quotidiennement par les résidents pour faire état de l'expérience et faire un point sur leur évolution autour de la Ruche. Il permet de susciter l'intérêt, de communiquer en permanence le principe de la résidence, les actions mises en place, les activités réalisées, les questionnements et interrogations qui émergent au fil du temps passé en immersion... Il s'adresse à la fois aux participants de la Ruche intrigués par l'expérience, au personnel de la région intéressés par la résidence, ou aux partenaires de la 27e Région qui cherchent à connaître les résidences. Il offre également une tribune pour ceux, personnes extérieures ou hôtes, qui souhaitent intervenir, faire un commentaire ou donner un conseil aux résidents dans leur démarche d'expérimentation. Même si les commen-



taires sont peu nombreux, communiquer en permanence vers la communauté des acteurs autour de la résidence est un exercice bénéfique pour les lecteurs et pour les résidents.

Présence sur le réseau

La résidence rennaise s'articulant autour du réseau social local la Ruche, l'un des premiers actes de communication est tout simplement de s'inscrire sur la Ruche, de prévenir de notre arrivée et d'expliquer les raisons de notre présence.



Présentations publiques et exposition permanente

La première semaine, à l'occasion de la présentation publique, les résidents débattent un accrochage-in-progress dans la salle de réunion. Cette "mini exposition" consiste à présenter l'opération Territoires en Résidences en général et son avancée à Rennes. Au fur et à mesure des présentations publiques, l'exposition se complète et présente une vision du réseau social d'aujourd'hui grâce à l'affichage de photographies, de réflexions, de propositions... Chaque présentation publique est l'occasion de discuter librement des réactions suscitées par les documents présentés. L'accrochage est aussi laissé pendant la période où les résidents ne sont pas à Rennes et continue ainsi de faire réagir.





Sorties dans la rue

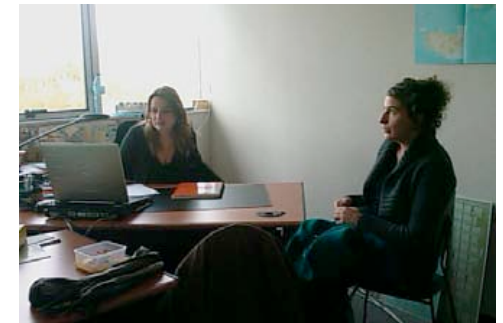
Compte tenu du sujet et de la situation de la Ruche au moment de notre arrivée (une présence et une actualité circonscrite à l'espace virtuel qu'est internet), la résidence s'est attachée à sortir la Ruche dans la rue et à la rendre ainsi visible, sous diverses formes, par les tous les rennais sans la barrière de l'écran.



Passages de témoin

Durant la dernière semaine, l'accent est mis sur la faisabilité des propositions de la résidence. Les projets sont hiérarchisés en fonction de l'engouement qu'ils ont suscité et de leurs possibilités de transmission.

Pour chaque projet, il s'agit de trouver un porteur en mesure de le développer une fois les résidents partis. Dans le cas de la résidence rennaise, l'essentiel des projets reviennent à l'association Bug, créatrice de la Ruche, le point de départ logique de nombreux projets pour le réseau.



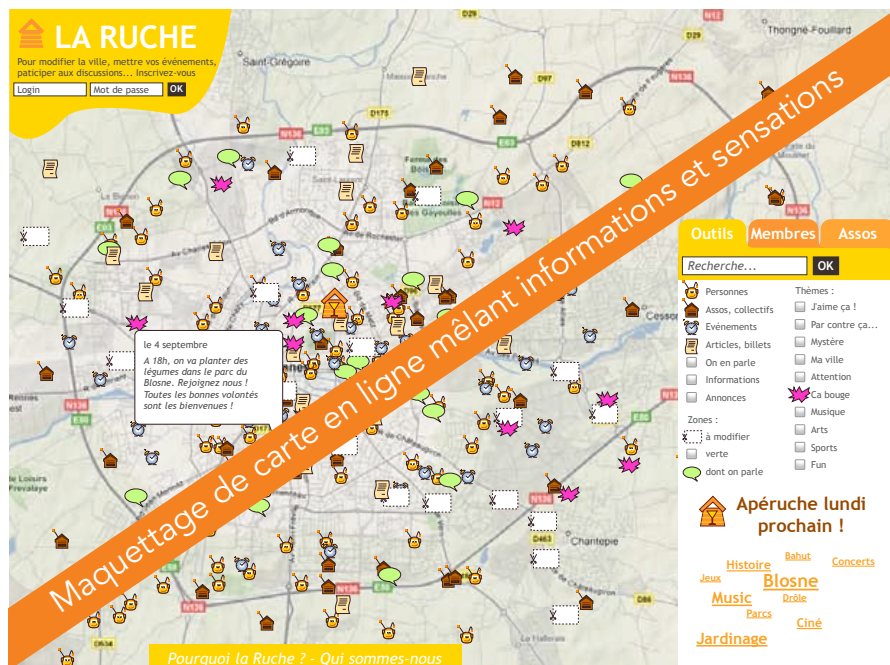
Nos conclusions plus générales sont aussi remises à la région Bretagne, demandeuse de visibilité sur l'avenir des réseaux. Projets et conclusions forment un ensemble que les résidents se chargent de transmettre au mieux. Plus que des solutions, une façon de penser le réseau est lancée.

Les projets en détails

Mon territoire et moiprojet « Vision » en cours sur le long terme

Ce qui caractérise un réseau de territoire par rapport à d'autres réseaux sociaux, c'est justement le lien avec un territoire ! Dès la première semaine, l'équipe de résidents pointe du doigt l'importance de la carte de Rennes sur le site la Ruche. Tout au long de la résidence, la nécessité de cette présence sera confirmée et précisée en tant que lieu d'informations mixtes, objectives et subjectives.

Le média qu'est la carte s'est imposé petit à petit comme un moyen efficace pour dessiner sa ville, c'est à dire, la représenter telle qu'on la vit au jour le jour en tant que citoyen et, dans une vision à plus long terme, faire part de ses desseins pour le futur de cette même ville...



Outre les utilisations de la carte en vue d'affichage dans la rue ou pour la géolocalisation des actions menées, une expérimentation directement en lien avec la cartographie prend place en 3ème semaine. Des fonds de carte sont imprimés sur papier ainsi que des bulles autocollantes à remplir. Le kit ainsi créé est distribué à différentes personnes rencontrées dans la Maison des Associations avec pour simple consigne d'utiliser les bulles pour parler de leur ville. Il est précisé que leur carte restera anonyme mais pourra être exposée et vue de tous.



Le résultat est à la hauteur des ambitions : une diversité, une richesse et surtout une image vivante du territoire concerné. Comparativement aux réseaux sociaux privés (Facebook, MSN...), ça n'est plus l'individu qui est au centre des préoccupations. Chaque personne, chaque groupe (ex : une chorale rencontrée en pleine répétition) se définit par rapport à un dénominateur commun : le territoire qu'ils partagent déjà de fait.

Ce prototypage de papier permet un essai rapide en dehors des contraintes du développement web. Les cartes obtenues sont exposées dans le couloir de l'association Bug et sont montrées comme une forme d'inspiration pour les développements à venir. L'idée transposée au web consiste à donner la possibilité à chaque personne s'inscrivant sur le réseau social de se présenter via sa carte en ligne. Plus qu'un profil, une façon de vivre le territoire. Les réactions et les commentaires des autres inscrits sur le réseau sont automatiquement facilités par ce sujet commun.

Plus encore, puisque ces données parlent à tout le monde, puisqu'elles sont publiques, puisqu'elles sont rentrées spontanément et directement par les citoyens eux-mêmes, elles constituent une ressource précieuse et inédite aussi bien pour la définition des politiques publiques, que pour le travail des urbanistes, la vie de tous les jours des citoyens... Le fait de s'exprimer collectivement au sujet du territoire commun constitue le coeur du réseau social local en ligne. C'est un objet de bien commun qui est créé.



Dès lors, cet objet peut prendre des formes multiples : apparaître dès la première page dans une version réactualisée au fur et à mesure des dernières entrées, être imprimé et affiché dans différents formats en fonction du média (affiche, magazine municipal...). Il peut aussi être utilisé en réponse à des thèmes, des préoccupations du moment. De cette idée centrale de contenu commun traitant du territoire, représenté dans le cas de la Ruche par la cartographie, beaucoup d'autres projets ont découlé...

Impression de mémoireprojet réalisé et à reproduire

En complément de la stricte information, la résidence défend la présence sur le réseau social local du sensible, du subjectif, de l'informel... En découvrant sur la Ruche l'action de " Collecte de mémoire " menée par une personne inscrite au réseau, les résidents décident de s'ap-



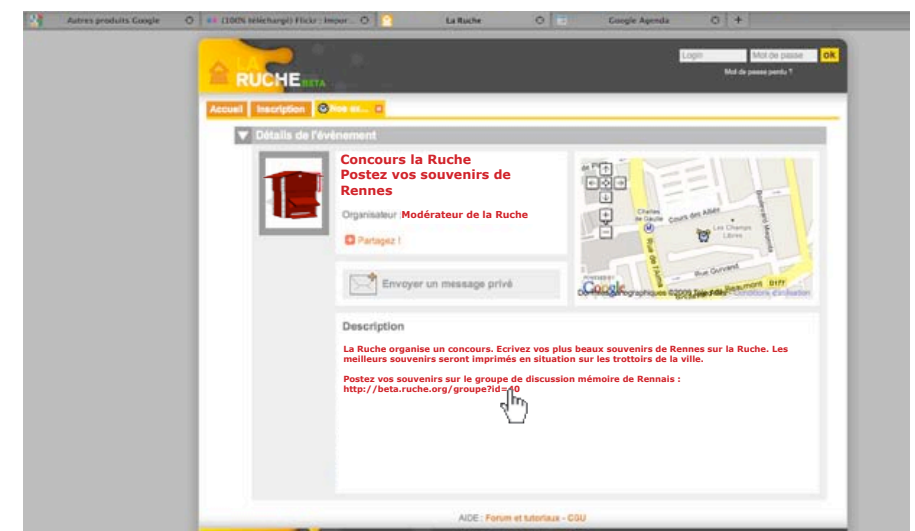
puyer sur ce travail pour réaliser une expérimentation. En premier lieu, il s'agit " d'imprimer " sur le sol de la ville des citations d'habitants. Ces citations collectées par Nathalie Le Bellec (professionnelle de la " Collecte de mémoire " inscrite à la Ruche sous ce pseudonyme) relatent un souvenir en lien avec un lieu. Avec l'aide des services techniques de la ville, une impression temporaire au nettoyeur à haute pression est réalisée dans cinq lieux différents, à l'endroit même où le souvenir s'était créé quelques années auparavant. En guise de signature, la mention " www.ruche.org " renvoie au site internet du réseau social sur lequel les citations ont été reproduites dans leur intégralité. Les internautes sont invités à les commenter ou compléter de leurs souvenirs.



De l'expérimentation au projet

L'expérimentation " Impression de souvenirs " a très rapidement suscité de bonnes réactions, y compris, avant sa réalisation, auprès des responsables en charge de la communication à la Ville, ce qui a rendu l'action possible. Tout en confirmant l'intérêt et la légitimité du réseau à comprendre et encourager une forme d'information citoyenne subjective, l'expérimentation réalisée sur la troisième semaine de résidence permet d'envisager un projet plus concret pour le devenir du réseau social local. Demain, la Ruche, en collaboration avec la Ville de Rennes, est prête pour lancer une forme " d'appel aux souvenirs " en ligne et valoriser les souvenirs les plus appréciés et commentés en ligne par une impression dans les rues rennaises. Le poste d'animateur de la Ruche prochainement créé au sein de l'association Bug fera disparaître la dernière barrière à cette action.

D'une façon plus générale, le projet " d'appel aux souvenirs " préfigure de nombreuses autres possibilités de propositions lancées par l'organisateur du réseau et centrées autour d'un thème, à l'instar d'une fête des voisins, ou d'une fête de la musique.



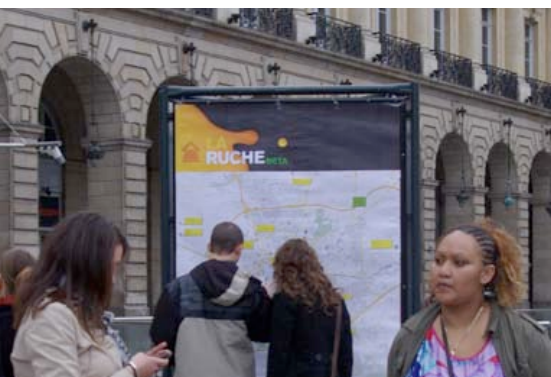
Parallèlement aux deux projets précédents, d'autres ont été proposés lors de la résidence, présentés ici sous la forme d'histoires projectives.

Le réseau s'afficheprojet en cours

Le réseau social prend forme en ligne mais n'a pas de présence visible dans la ville. Les efforts fournis pour faire venir la ville (à travers les citoyens) à internet sont nécessaires, mais pourquoi ne pas faire venir internet à la ville ?

« Pour palier à ce manque, une image du réseau est affichée dans l'espace publique. Sur les abris bus, sur les écrans vidéos, au sein des maisons de quartiers, une « photographie » grand format de la page d'accueil du réseau social en ligne communique les dernières activités. Sur le chemin du lycée, Olivier découvre ainsi ce réseau dont un ami lui avait touché deux mots. Il apprend par la même occasion qu'un concert aura lieu vendredi prochain à la maison de quartier à deux pas de chez lui. »

Une impression faite «à la main» par l'équipe des résidents (impossible



à reproduire facilement aujourd'hui) a été réalisée en deuxième semaine et affichée dans plusieurs endroits de Rennes. Les réactions des rennais ont été collectées et des discussions sur l'affichage public des données ont été entamées. Ce test a confirmé le potentiel d'un simple «transfert» du web au réel, que ce soit avec une carte, du texte (ex : wiki en cours) ou

toute autre donnée. Il représente pour les résidents un début d'expérimentation qui devrait se concrétiser avec l'impression d'une " image " de la Ruche dans le Rennais, le journal municipal.

Dispositif covoituragesujet du projet réfuté, enseignements forts

« Jean-Paul découvre grâce à un petit panneau l'existence d'un espace en ligne dédié au lieu de covoiturage situé sur son chemin de tous les jours. Sur le site de la Ruche, il découvre l'annonce d'Olivier qui fait le même trajet que lui. Ils vont pouvoir se contacter via la messagerie. »

Plus qu'un réseau de covoiturage, ce projet mis en pratique permet de tester la création d'un cercle vertueux entre espace virtuel et espace réel. Le thème du covoiturage est pris comme prétexte. Des lieux de covoiturage sauvages existent déjà, et tous les outils nécessaires sont présents sur la Ruche pour boucler un " dispositif complet ", allant de l'appel à covoiturage sur la Ruche jusqu'à la pose de panneaux " ici covoiturage via la Ruche " sur les lieux concernés.

Les résidents testent ainsi par l'exemple l'ergonomie du site, les efforts demandés à l'utilisateur, le vocabulaire employé... Le test montre que ce type d'action est possible tout en révélant les freins. Il donne lieu de façon assez directe à d'autres petits projets, des propositions très simples " pour tout de suite " (comme le fait de rendre les groupes de discussions lisibles par tous les internautes même les non-inscrits), et à une réflexion plus ouverte sur le type de contenu à mettre en avant..



Ma bulle publiqueprojet en cours

« C'est la rentrée, la saison des inscriptions aux écoles de musiques. Cette année, Jacky préférerait se trouver un groupe. Pour l'occasion, il utilise sa bulle publique pour mettre en avant son message et le communiquer d'un clic à toute la communauté. »

Complément à la description classique sur le profil, la " Bulle publique " ce sont 140 caractères pour s'exprimer librement ; un message destiné à être visible par tous, par simple balayage de la carte du réseau.

Cela constitue à la fois :

- une image vivante de la ville
- une facilité d'expression
- du contenu objectif et sensible sur le même plan
- une aide à la navigation
- un objet appropriable pour des actions collectives temporaires (ex : tout le monde répond à une question posée par le modérateur/animateur, un groupe de personne «manifeste» via la bulle publique...)



Le réseau proposeprojet en cours

« Plusieurs fois par an, la Ruche organise un événement estampillé " La Ruche ". L'hiver, ce sont souvent des discussions-débats ; l'été, c'est pique-nique en plein air et " Concert des Abeilles " ! Dans tous les cas, c'est la Ruche qui propose et facilite l'organisation en mettant en valeur l'événement sur le site et en fournissant un lieu en accord avec la Ville de Rennes. Les membres du réseau prennent le relais en fonction de leur motivation et de leurs compétences. Parfois cela les amène à proposer d'autres événements pour la suite... »

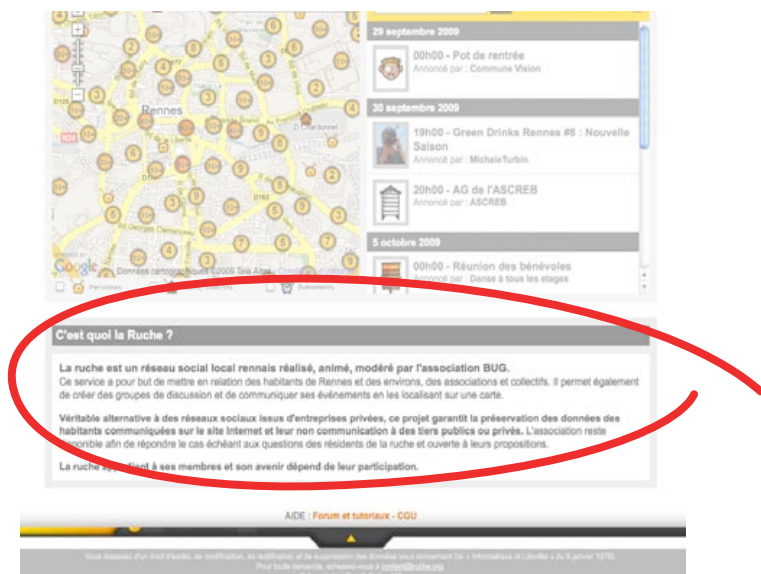
En utilisant les outils " événement " et " groupe de discussion " déjà présents, les organisateurs initient une action collective. Avant tout créatrice de lien entre les membres de la communauté, cette action représente aussi une forme de choix éditorial. Sans imposer quoi que ce soit aux inscrits à la Ruche, elle propose un ton pour le réseau. Constatant que le réseau ne s'anime pas de lui-même, il s'agit pour l'animateur/modérateur d'être force de proposition, d'encourager la participation et de rendre le réseau vivant. Une action pourrait ainsi être tournée plus particulièrement vers les préoccupations de réductions des dépenses énergétiques, une autre sur les liens inter-générationnels...



Valeurs affichéesprojet réalisé

« Pour éviter tout malentendu, les administrateurs du réseau social en ligne affichent clairement leur implication dans le territoire et leurs valeurs. Financement, indépendance et traitement des informations personnelles prennent une valeur particulièrement importante lorsqu'il s'agit d'un réseau social lié au territoire. Dans cette logique, le porteur du réseau, BUG, affiche les informations sur sa structure dès la page d'accueil. Il garantit l'impossibilité de revente des données et fait ressortir son indépendance par rapport aux institutions. »

Ce projet a été réalisé par Bug dès la fin de la première semaine. Cet acte simple mais hautement symbolique d'affichage des valeurs de l'organisateur/animateur du réseau est important pour que le visiteur du site puisse prendre connaissance dès son arrivée sur la page d'accueil des tenants et des aboutissants du réseau social local.



Virtuel et réel réunis par le jeuprojet en attente

« Afin de mettre un peu de piment dans le quartier et sur le réseau, chaque année, l'animateur de la Maison des Squares met en place un grand événement ludique et festif, en profitant de cette occasion pour donner une dimension plus réelle au réseau auquel des habitants du quartier participent déjà, particulièrement les jeunes. Cette année, ce sera une forme de jeu de piste en partenariat avec les autres maisons de quartier de la ville. Les informations disponibles sur le site sont utilisées pour résoudre des énigmes dans le réel, tout en découvrant le territoire et ses habitants. Les volontaires s'inscrivent individuellement. La première étape consiste pour chacun à découvrir et rencontrer les deux autres membres de son équipe... »



Ce projet est un moyen de favoriser le rapprochement de l'espace réel et de l'espace virtuel d'une façon très concrète et parlante pour tous. Le jeu est naturellement fédérateur et peut rassembler plusieurs générations. C'est aussi l'occasion pour les résidents de donner envie aux différentes maisons de quartier de la ville de Rennes de s'emparer de l'outil qu'est le réseau et de s'en servir comme un nouveau vecteur d'animation dans les quartiers.

Ateliers de traductionprojet en manque de porteur

« Au delà de l'existence d'un réseau sur internet, le but est de favoriser le lien social sur le territoire. Sous l'impulsion de l'animateur du réseau, les ateliers d'apprentissage du français utilisent les ressources du site. Les textes présents en ligne peuvent servir d'exercices et les ateliers sont l'occasion pour les participants d'écrire sur le territoire dans leur langue. Au centre de quartier " la Maison de Suède ", les textes dans leur langue d'origine et les traductions fruit des ateliers sont mises en ligne sur le réseau social. Elles deviennent un point d'entrée sur internet pour les cours d'informatiques tenus sur place. Quelques mois plus tard, Mélanie, nouvelle arrivante, découvre de chez elle que le texte de présentation du réseau social en ligne est traduit en 7 langues. Yasmina, quant à elle, est fière et contente d'avoir pu partager son point de vue sans la barrière de la langue. »



Outre les questions techniques liées à l'utilisation d'alphabets spécifiques, la question de l'ouverture du réseau au plus grand nombre au travers de la traduction de certaines parties, ou bien de l'utilisation du réseau comme sujet et comme outil pour les ateliers de traduction a trouvé un bon accueil. L'animatrice d'un de ces ateliers contactée dans le cadre d'une autre expérimentation a découvert ce potentiel mais le lien reste à faire entre la Ruche et ce type d'organisations.

Panneaux à messages variablesprojet « exemple » à adapter

« Les informations mises en ligne par les utilisateurs du réseau sont de toutes sortes : annonces de concert, demandes de covoiturage, débat sur le devenir d'un quartier... Afin de compléter les dispositifs de tri de ces informations déjà en place en ligne, le service public, en lien avec les entreprises en charge des équipements concernés, donne la possibilité d'afficher ces messages d'intérêt général à même les lieux de destination. Fred découvre ainsi sur le panneau d'information routière, l'annonce de Charles qui emprunte lui aussi le périphérique ouest. Ils vont pouvoir passer au covoiturage en se contactant sur le réseau. »



Ce projet a suscité un nombre importants de réactions allant du constat d'efficacité de l'impact visuel aux questions de sécurité, en passant par l'ouverture vers des projets type " E-wall " (murs

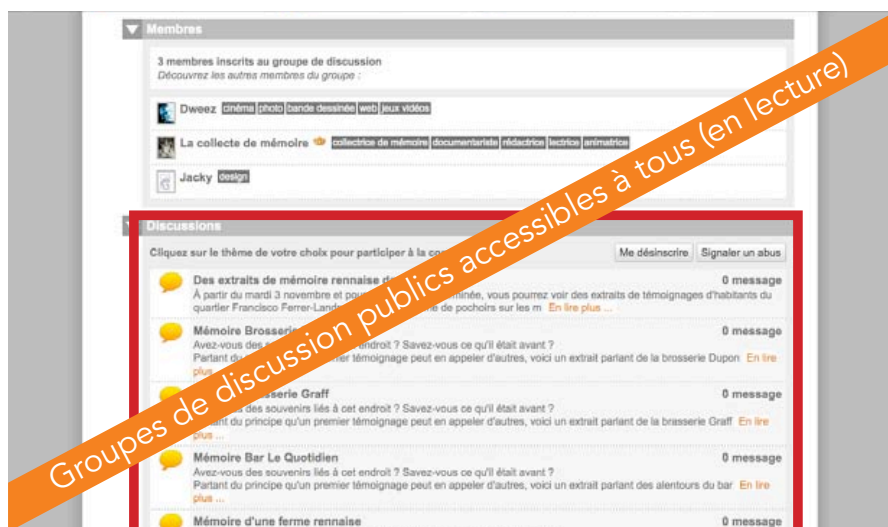
interactifs). Un projet de ce type a d'ailleurs été réalisé par Bug à l'occasion du festival des Transmusicales quelques semaines après la fin de la résidence, montrant au passage la nécessité absolue de modération sur de tels dispositifs.

Dans sa forme initiale, le projet présenté rappelle aussi que beaucoup de dispositifs d'affichage variables existent déjà (entrée des villes, panneaux de parking, écrans publicitaires vidéos, bus...) et qu'ils représentent autant de surfaces potentielles, tout en sachant que cela demande un travail de coordination important.

Des " vrais " groupes publicsprojet en cours

« D'abord curieux des " souvenirs de Rennes " écrits par les membres du réseau - il avait lu un article à ce sujet dans le journal - Yves est allé jeté un oeil sur le groupe de discussion public dédié à cette action. C'est là qu'il a découvert celui évoquant le bar " Au Quotidien ". Se rappelant d'une autre anecdote fameuse de la même époque, il a décidé de s'inscrire sur le site à son tour et de la partager. »

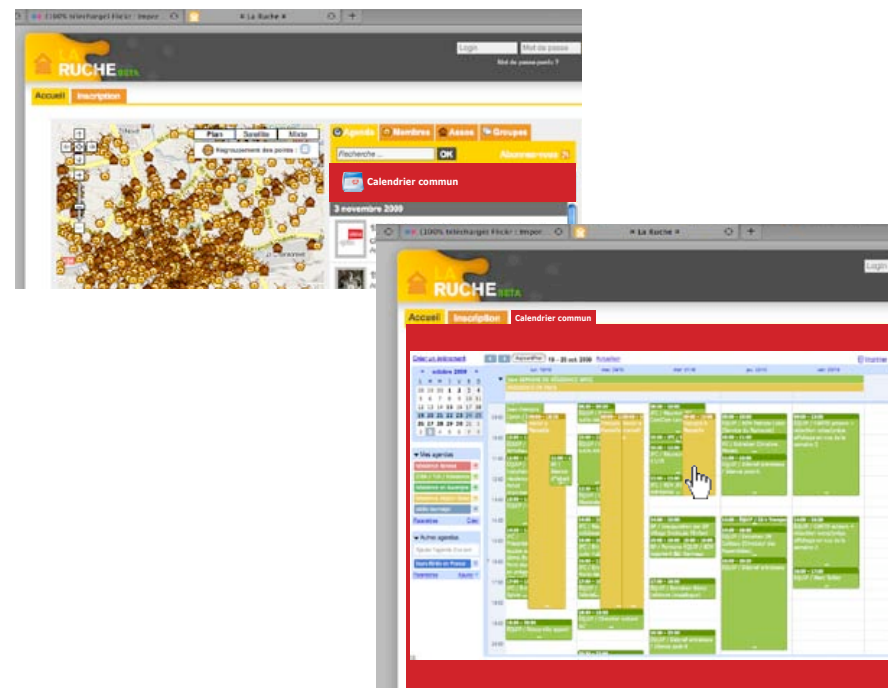
Aujourd'hui, pour voir le contenu d'un groupe de discussion «public», il faut être inscrit à la Ruche et s'inscrire au groupe. L'équipe de résidents propose la possibilité de créer des groupes de discussion visibles par tous sans inscription préalable. L'inscription est par contre conservée pour pouvoir participer. Cette proposition a priori très simple, fut finalement assez discutée révélant la peur de l'internaute-consommateur. Cependant, à l'image du fonctionnement de la plupart des forums sur internet, le principe de l'ouverture, en accord avec toute la logique du réseau local l'a emporté et ce projet devrait prendre place rapidement.



Un calendrier communprojet en attente

« Grâce au calendrier commun, Pierre a pu consulter bien à l'avance la date du repas de quartier. L'association qui s'en occupe l'avait d'ailleurs fixée en fonction des autres événements prévus dans le quartier le même mois. »

Les événements rentrés par les associations sont des données déjà présentes sur le site. Le passage à un format commun connu de tous (calendrier) donne une visibilité à plus long terme et apporte une aide à la décision pour les dates des futurs événements des associations. Il marque aussi une volonté des organisateurs du réseau social d'aller dans le sens du partage, une forme là encore de choix éditorial. Demandant un certain travail de développement, ce projet est aujourd'hui entre les mains de Bug.



Et ensuite ?

Trois semaines d'immersion créative réparties sur 4 mois permettent de dépasser les questions de gestion au quotidien du réseau social en ligne et d'initier une logique d'innovation continue : une vision à long terme clarifiée et des avancées au quotidien. Mais comment entretenir cette énergie insufflée ? Et pourquoi pas s'inspirer en interne de la méthode créative amenée par les résidents ? La réflexion engagée par les résidents en lien avec l'équipe de Bug et la Région Bretagne touche aussi à l'après-résidence et à la propagation des enseignements de celle-ci...

Une représentation de la communauté accessible à tous.

Le réseau social local est un bien commun strictement public. Son but n'est pas de favoriser des réseaux d'amis mais d'afficher et d'affirmer l'existence et la vitalité de la communauté locale dans son ensemble. Partant du principe que tout citoyen est par définition membre de la communauté, le contenu du réseau est accessible à tous sans code ni inscription. Ainsi stimulée, l'envie de répondre, d'écrire à son tour, encourage l'inscription en tant que membre actif, contribuant à la visibilité de l'activité de la communauté. Bien sûr, cette visibilité commence par la présence sur internet, mais le réseau gagne à dépasser ces frontières et à s'afficher dans le réel.

Le réseau dans l'espace réel.

En effet le réseau est lié au territoire. Il ne doit pas rester une " bulle virtuelle " ou un calque planant au-dessus de son sujet. Au contraire, il faut qu'il se fonde dans le territoire jusqu'à, un jour, en devenir une composante comme une autre, une dimension supplémentaire. Parallèlement à l'action consistant à amener le territoire et ses habitants sur le réseau internet (Espaces Numériques, création et actualisation des sites institutionnels, cours d'informatique tous publics), il est mainte-



nant souhaitable d'amener le réseau sur le territoire. Et les moyens pour le faire sont nombreux : actions festives en lien avec le réseau en ligne, affichages papier sur les abris-bus ou dans le journal municipal, panneaux à informations variables, E-wall... Autant de possibilités pour tirer tout le potentiel de l'outil qu'est le réseau en faveur de la citoyenneté.

Un contenu " citoyen " : de l'information objective et de l'information subjective au même niveau.

Le réseau internet est connu pour la liberté qu'il prodigue. C'est d'ailleurs une des raisons majeures de sa réussite. On y trouve de tout, du contenu le plus informel (réseaux privés, blogs), au contenu informatif et officiel (journaux, sites institutionnels). Or dans sa vie de tous les jours, le citoyen passe sans souci de l'un à l'autre exprimant une information et son opinion personnelle dans la foulée. A mi-chemin entre l'institutionnel et l'informel, le réseau social local en ligne permet justement l'expression de toute cette complexité, cette richesse qui fait de chacun un utilisateur informé et un participant avisé à la communauté : un citoyen.

Un éditeur identifié et force de proposition.

Dans tous les cas, que le réseau soit édité par la ville, la région, ou qu'il soit l'émanation d'une association (peut-être elle-même soutenue par la ville comme dans le cas de Rennes), le réseau social local doit afficher clairement ce qu'il est, d'où il vient, et pourquoi il existe. Les valeurs qu'il défend, sa vocation citoyenne, sont aussi affirmées au travers des " choix éditoriaux " que constituent l'organisation de tel ou tel événement, la mise en avant de telle ou telle information (ex : consommations énergétiques, accessibilités pour les handicapés). Il s'agit pour l'éditeur de donner le ton du réseau social en ligne, de suggérer les possibilités de cet outil par l'exemple afin que les utilisateurs puissent le reprendre à leur compte. A l'instar de la Fête de la Musique, en proposant un cadre et un thème pour une action, l'éditeur/animateur lance le mouvement et facilite sa réussite.



Autres contextes, autres problématiques...

Si cette résidence a porté sur le rôle citoyen d'un réseau social local, la méthode qui a été utilisée peut s'appliquer à bien d'autres objectifs, comme le montrent les autres projets menés dans le cadre de Territoires en Résidences : préfigurer les maisons de santé (Pays de Pionsat, Région Auvergne), repenser les outils de l'élu (Région Nord-Pas de Calais), repenser la ville à l'heure du numérique (Grand Projet de Ville Basens, Cenon, Floirac, Lormont, en Région Aquitaine), réussir la région «basse-consommation» (Provence Alpes Côte d'Azur), etc.

Plus d'informations

La 27e Région

Stéphane Vincent, Directeur de projet

Romain Thévenet, Chargé de mission design de service

Charlotte Rautureau, Chargée de mission Europ'act

email : infos@la27eregion.fr

www.la27eregion.fr

www.territoiresenresidences.net

Les résidents

Catherine Jourdan, Artiste et Psychologue

Pierre Cahurel, Designer, Grrr Agence créative (www.grrr-design.com)

Jacky Foucher, Designer, Grrr Agence créative (www.grrr-design.com)

Margot Lebrin, Designer stagiaire, Grrr Agence créative



Rennes, vers une citoyenneté augmentée

Résidence N°2

Immersion créative dans un réseau social en région Bretagne

www.la27eregion.fr

www.territoiresenresidences.net

