

3 questions à Marie-Cécile Godwin Paccard de la #TeamMobilizon

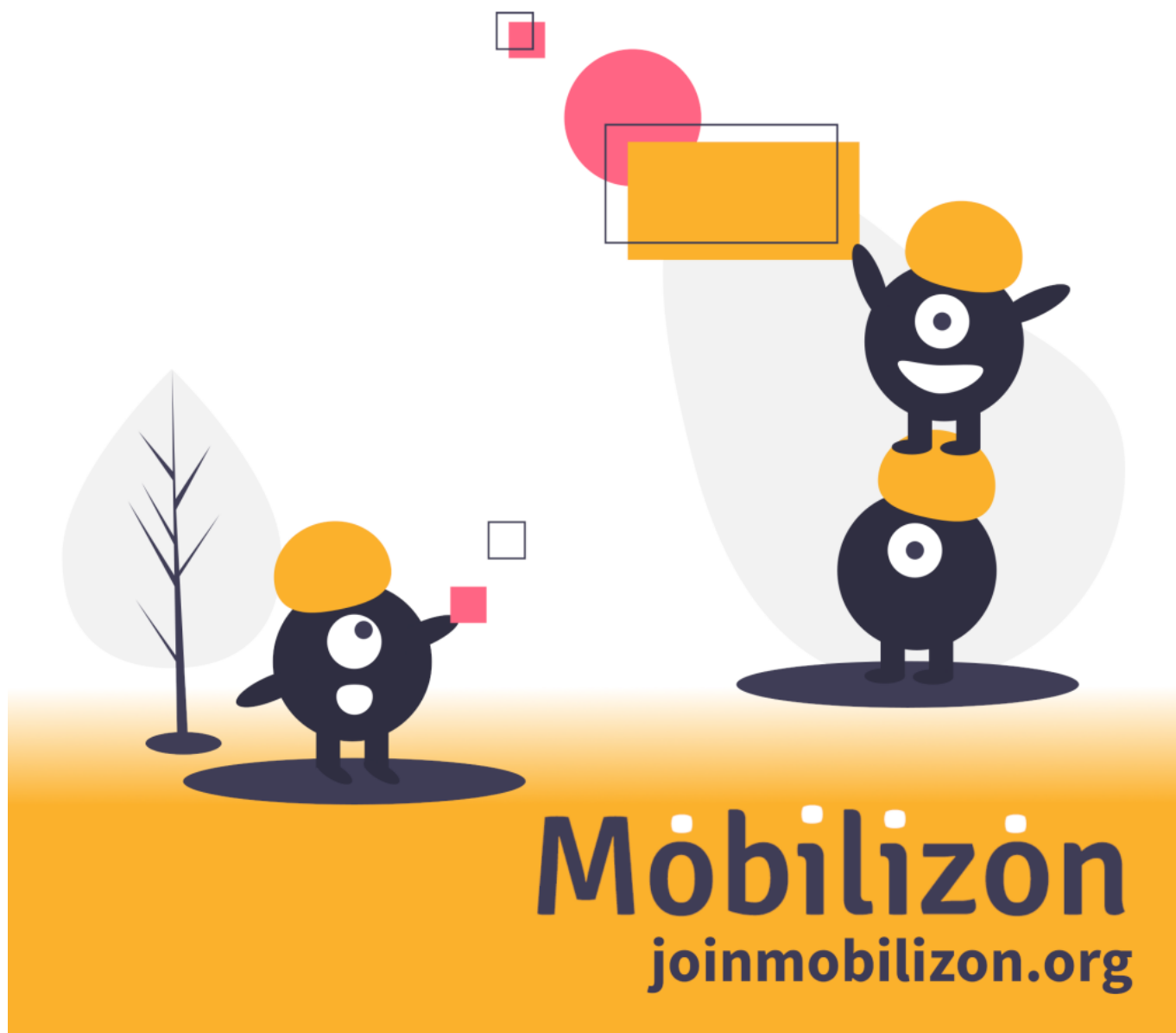
Marie-Cécile Godwin Paccard est designer indépendante et chercheuse UX. Elle accompagne des personnes et des organisations dans la définition de leurs fondamentaux et objectifs, en apportant un regard systémique. Elle s'occupe de comprendre les usages en profondeur et de concevoir des outils utilisables, éthiques et inclusifs. Elle fait partie de l'équipe qui travaille sur le logiciel Mobilizon. Nous lui avons posé 3 questions pour qu'elle nous explique son rôle sur le projet.

Bonjour Marie-Cécile ! Vous avez accompagné le projet Mobilizon, afin que celui-ci corresponde, dès sa conception, aux besoins et usages des personnes qui sont vouées à l'utiliser. Pouvez-vous nous expliquer en quoi il est particulièrement important pour ce projet de prendre en compte les besoins et attentes des futur·es utilisateur·ices ?

Bonjour à toute l'équipe ! Étudier les besoins et les usages, c'est essentiel si l'on veut concevoir un logiciel, un service ou même un objet qui soit utilisable, et donc utilisé. Mobilizon a pour ambition de permettre aux personnes de s'organiser et de se rassembler, et de leur donner le pouvoir de le faire librement et respectueusement. Rien de mieux pour commencer à parler « usages » dès le début de la réflexion autour du projet ! Toute l'équipe qui travaille sur Mobilizon a le souhait que les communautés existantes s'en emparent et que de nouvelles communautés s'y créent. On ne pourra pas atteindre cet objectif si on ne fait pas l'effort d'aller à la rencontre des personnes pour comprendre ce dont elles ont besoin, quels problèmes elles rencontrent et comment elles ont fait pour y pallier jusqu'à présent.

Quand on conçoit des choses destinées à être utilisées par d'autres personnes, il est très important de ne pas se contenter de nos propres suppositions, croyances ou idées fixes et d'ouvrir notre esprit à la perception et à l'expérience d'autres personnes. Une courte phase de recherche en usages peut donner des résultats rapides et précieux et permettre d'identifier très en amont des problématiques et des objectifs auxquels on n'avait pas forcément pensé et qui vont nous aider à questionner nos présupposés de départ.

Prendre soin de sa communauté



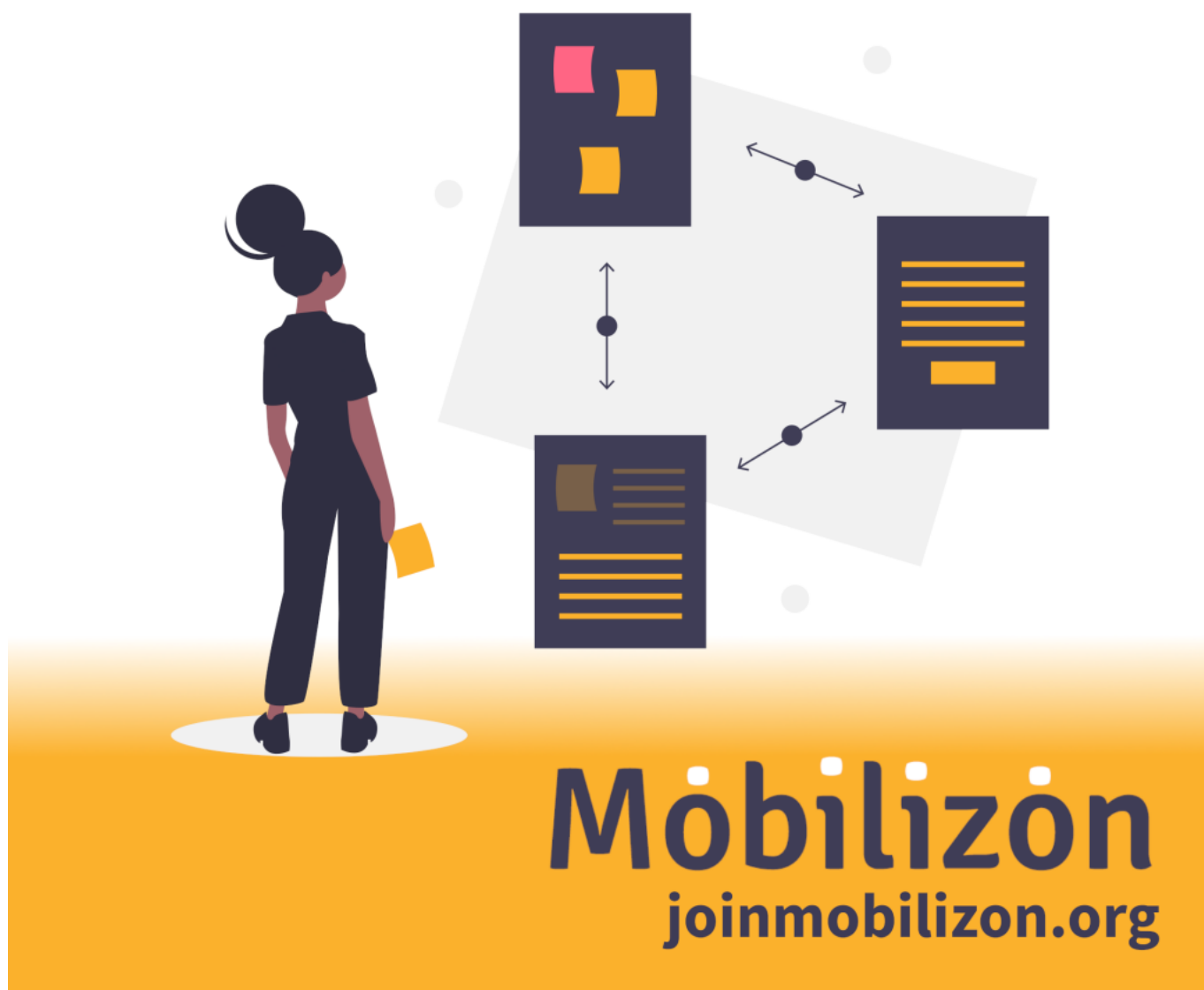
Quelle a été votre démarche pour recueillir la parole de ces utilisateur·ices (ou communautés) ?

D'abord, nous avons passé un temps de réflexion ensemble à bien cadrer le projet, ses ambitions, mais aussi ses implications politiques (car TOUT est politique, surtout dans le design et le logiciel, qui plus est libre !) et comment Mobilizon s'inscrivait dans la mission de Framasoft. Nous avons fait le point sur les plateformes d'organisation existantes et ce qu'elles engendraient comme problèmes qui empêchaient les gens de s'organiser librement. J'ai ensuite proposé un plan de recherche à l'équipe, pour bien définir ce vers quoi nous allions orienter la phase de recherche. Nous avons lancé une première enquête en

ligne, qui a recueilli pas loin de 300 réponses. Dans cette enquête, nous demandions aux personnes répondantes comment elles s'organisaient en général pour se rassembler à l'aide des plateformes numériques, soit en tant qu'invitées, soit en tant qu'organisatrices elles-mêmes. Nous avons recueilli des informations précieuses sur les problèmes qu'elles pouvaient rencontrer, et pourquoi elles utilisaient ou pas tel ou tel outil numérique pour le faire.

Dans un deuxième temps, nous avons défini des typologies de communautés à qui nous souhaitions nous adresser. À nouveau, il fallait partir des usages : des communautés très grandes avec différents niveaux d'organisation qui créent des rassemblements publics, des communautés spécialisées qui organisent des événements thématiques, des organisations qui souhaitent assurer respect de la vie privée à elles et aux personnes qui participent à leurs événements, etc. Je suis ensuite partie à la recherche de personnes qui correspondaient à ces cas d'usages pour leur poser des questions sur leur manière de s'organiser. On ne parle pas encore de logiciel, de code ou de graphisme à ce point : on se focalise encore et toujours sur les usages, sur la réalité de l'organisation d'événements et aux problèmes bien concrets qui se posent aux personnes qui les mettent en place.

Conçu avec soin pour les humains



Comment ces éléments alimentent-ils la réflexion sur les fonctionnalités de Mobilizon ?

Une fois que la phase de recherche est bouclée, il est temps de tirer des conclusions sur les données recueillies. Quelle est la réalité des usages des personnes et comment concevoir un logiciel qui ira dans leur sens ? On va ensuite arbitrer nos décisions avec ces données.

Certaines choses parlent tout de suite d'elles-mêmes : si je me rends compte à travers quasiment tous les entretiens qu'une problématique revient tout le temps, cela veut dire qu'il faut la garder en tête tout au long de la conception et du

développement et trouver la meilleure manière d'y répondre. Certes, il y a des problèmes très humains que Mobilizon ne pourra pas résoudre, par exemple les « no-show », les personnes qui indiquent qu'elles participeront à l'événement mais finissent par ne pas venir. Même si l'on a pas de solution logicielle pour résoudre ce souci, comprendre pourquoi il embête les organisateurs et organisatrices permet de prendre de meilleures décisions par la suite.

Mobilizon ne pourra pas être « one-size-fits-all » (taille unique). Seront couvertes en priorité les fonctionnalités que nous pensons indispensables aux petites communautés qui n'ont pas les moyens techniques de se rassembler ailleurs. On ne remplacera pas un Mattermost ou un WhatsApp, et on n'aura jamais la même force de frappe que Facebook. Mais Mobilizon proposera les fonctionnalités essentielles pour que les communautés les plus exposées au capitalisme de surveillance puissent migrer hors de Facebook, mais ne pourra pas remplacer les centaines de pads imbriqués ou les conversations vocales de Discord à plus de 30 personnes !

En ce moment, je suis en train de concevoir le « back office » de Mobilizon, et toute l'articulation de la « tuyauterie » qui va permettre de créer un événement, un groupe, d'inviter des personnes dans ledit groupe pour s'organiser en amont de l'événement, de définir les différentes identités avec lesquelles on pourra dire que l'on participe à un événement en cloisonnant son activité, de modérer les participations ou les questions et commentaires...

Avec le reste de l'équipe, nous nous posons également plein de questions sur la manière dont Mobilizon va accompagner les personnes dans la compréhension des principes de la fédération et des instances. Le but est de nous assurer que dans tous les cas, la personne qui souhaite utiliser une instance Mobilizon pour créer un événement sur le web accède simplement aux tenants et aboutissants de tel ou tel choix, pour prendre la décision qui lui convient le mieux. Cela va se traduire dans plein d'aspects de la conception du logiciel : comment va se dérouler l'inscription (« on boarding »), quels éléments vont permettre de comprendre le principe des instances dans le texte et dans l'interface, etc.

Pour en savoir plus sur le logiciel Mobilizon, c'est sur <https://joinmobilizon.org/>. Vous pouvez aussi vous inscrire à la newsletter Mobilizon pour recevoir les informations sur l'évolution du logiciel.