

# Contexte de recherche

## Problèmes logiciels

La très pauvre interopérabilité des plateformes crée des silos sociaux et de l'exclusion au sein des communautés.

La diversité des plateformes fragmente l'information et sa bonne circulation est compromise.

Le non-respect des règles de protection des données personnelles au sein des plateformes populaires créent de l'exclusion chez les personnes les plus regardant-es.

Peu d'alternatives interopérables et non-isolantes existent pour les personnes qui veulent que leur vie privée soit respectée.

Les chambres d'écho ne favorisent pas la découvrabilité de l'information.

La diversité des solutions utilisées cloisonne les groupes et produisent de la confusion au moment de la restitution d'information.

La qualité de la recherche sur les plateformes est parfois discutable et remet en question leur utilisation.

La plupart des plateformes non-respectueuses proposent des options très fines (ex : gestion granulaire des droits d'accès / modification, partage)

## Problèmes humains

Les personnes s'inscrivent à des événements mais n'y viennent pas, perturbant l'organisation en amont et pendant l'événement.

Difficile de faire "migrer" des personnes vers une nouvelle plateforme sans arguments ou avec des arguments qui demandent des efforts de changement trop importants.

Des groupes et associations envoient jusqu'à 5 emails par jour quand on les suit et plongent les récipiendaires dans la confusion ou l'irritation.

Dès qu'on dépasse un certain seuil au sein d'un groupe qui cherche à s'organiser et agir, il devient très difficile de savoir qui fait quoi et pour quand.

La gouvernance est la problématique centrale de tout groupe qui avance en petits comités. Sans gouvernance préalable, l'action est soit ralentie, soit impossible.

# **Synthèse des entretiens**

**Pour des raisons de confidentialité, les synthèses des entretiens ont été volontairement retirés de ce document.**

(Une synthèse ne comportant pas de problème d'anonymisation est conservée à titre d'exemple)

# Romain

25+ ans — Militant, participe à l'organisation d'événements.

Très à l'aise avec l'informatique. Participe à des événements, en organise d'autres.

## Organisation

**Communication en amont** : en physique (affichage), groupes de chat (Discord, Signal)

**Avant l'événement** : RAS

**Événements** : en physique, sur le site associatif, sur Facebook.

**Post-événements** : Très peu d'actions.

## Besoins / problèmes

Des outils de communication (site web) difficiles à mettre à jour malgré leur utilité.

Difficultés à connaître le véritable nombre de participant-es.

Garder une trace des événements annulés.

Avoir une sortie .ics

## Solutions

Un site associatif entouré de solutions plus ou moins libres.

### "Tu ouvres ton instance Mobilizon pour la 1e fois, et tu te dis..."

une expérience type de ce qu'il y a pour Framadate : pas besoin de créer un compte, directement créer un événement, après tu arrives sur une page où tu peux commencer à configurer ton événement, tu peux directement mettre un petit texte, lui donner un nom, une date, choisir un lieu, mettre des images... un truc où tu pourrais indiquer public ou privé, est-ce qu'il est visible de tous ou il faut un lien pour y accéder...

## Verbatims

"Moi je n'utilise pas WhatsApp pour toutes les raisons liées à FB, à chaque fois il y a des éléments problématiques, et il faut demander aux gens d'installer des apps."

"Le coeur du besoin pour moi c'est ça : avoir un endroit où les personnes peuvent s'informer sur l'évén., relayé sur d'autres espaces, et être dans l'interaction avec les gens qui veulent venir."

" Il y a toujours un noyau de gens que tu connais et qui te suivent mais la volonté est de faire des événements plus larges, c'est généralement conditionné par le lieu où tu vas l'organiser : les habitués du bar, l'université..."

"Relayer du contenu sur YouTube, ça ramène à la question du compte : collectif ou individuel ? C'est super chiant de créer un compte partagé, on se retrouve dans des mic-macs de comptes de bidules..."

" Les militants bougent sur différents sujets, pouvoir agréger l'historique perpétuel de tout ce que j'ai fait du point de vue militant, c'est super gênant. C'est des questions de cercle : il y a des gens avec qui j'ai envie de partager ça, et d'autres avec qui je n'ai pas envie de le faire."

"la question devient celle de l'hébergement, on se retrouve à penser aux chatons, qui va s'occuper d'héberger tout ça... j'essaie d'éviter que l'essentiel de mon temps dans des organisations politiques auxquelles je participe d'être assigné geek de service."

"Créer un compte, on a tellement de pratiques abusives sur cette question, ça amène immédiatement une prise de recul avec un "oh là là qu'allez-vous faire de mes données ?" Comment tu fais comprendre aux gens que tu fais pas n'importe quoi ?"

## Points d'attention

Comment faciliter les questions "qui héberge, qui maintient ?"

Comment éviter le phénomène des chambres d'écho, à nouveau ?

Comment dépasser l'éternel problème d'installer telle nouvelle app pour pouvoir converser ensemble en temps réel ?

# Synthèse des points d'attention

Comment toucher des personnes hors des cercles culturels habituels (chambre d'écho) ?

Comment s'assurer que la migration vers Mobilizon sera bien comprise et adoptée autant par l'organisation que par les participant·es ?

Comment lutter contre le spam / faux comptes ? (mute / block)

Comment s'assurer que l'installation de Mobilizon est facile, même pour les personnes qui maîtrisent bien l'utilisation d'Internet / web mais n'ont pas de connaissances techniques poussées ?

Comment faciliter les questions "qui héberge, qui maintient ?"

Comment éviter le phénomène des chambres d'écho, à nouveau ?

Comment dépasser l'éternel problème d'installer telle nouvelle app pour pouvoir converser ensemble en temps réel ?

Comment sensibiliser les utilisatrices et utilisateurs sur la gestion des données personnelles ? (par facilité, réunir des coordonnées dans un Google Sheet, par exemple)

Comment profiter de l'exemplarité des militant·es pour motiver les personnes comme Pierre, conscientes que Google & co aspirent leurs données, de passer le pas supplémentaire et quitter les solutions propriétaires ?

Comment permettre une gestion fine des droits sur certains documents organisés selon les équipes et les commissions ? (hors scope Mobilizon pour les documents mais à retenir pour les forums)

Comment permettre à des organisations déjà bien installées dans des écosystèmes propriétaires de lentement migrer vers des solutions libres ?

Comment sensibiliser sur le fait que les outils propriétaires sont certes faciles à utiliser mais qu'ils ont un prix invisible ?

Comment réduire la saturation d'informations ?

Comment faire ressortir les messages importants au sein d'un backend de groupe ? (épingler des sujets ?)

Comment offrir des fonctionnalités qui permettent d'afficher une information uniquement après approbation de la participation par des admins ?

Comment faire ressortir les messages importants au sein d'un backend de groupe ? (épingler des sujets ?)

Comment offrir des fonctionnalités qui permettent d'afficher une information uniquement après approbation de la participation par des admins ?

# Jobs-to-be-done

Les "Jobs-to-be-done" proposent des cas d'usages agrémentés de critères objectifs et subjectifs, et d'une liste (non exhaustive) de tâches concrètes appliquées aux cas d'usages.

Ils peuvent servir à garder en tête certains cas d'usage particuliers, ou à tester l'application en "jouant" le cas d'usage et en la mettant à l'épreuve des jobs-to-be-done tels que proposés.

# Communiquer à un large public

Une association d'environ 150 personnes organise des événements publics (marches, manifestations, sit-in) et souhaite toucher le plus de monde possible, tout en se simplifiant la gestion d'une communauté de participant·es imprévisibles.

## Jobs-to-be-done

### Bien préparer un événement public d'envergure

Répondre aux questions avant même que les informations ne soient publiées

Gérer les incertitudes dans les détails de l'événement

Modérer le contenu indésirable et les utilisateurices malveillant·es

### Critères objectifs

En assurant que toute l'équipe ait le même niveau d'information

En ayant une vision périphérique de qui fait quoi et de l'état des tâches en cours

En utilisant des outils efficaces, sur lesquels on peut avoir confiance le jour J

### Critères subjectifs

En réussissant à sortir de la chambre d'écho habituelle

En minimisant les frictions créées par les niveaux différents de maîtrise de l'informatique

En tentant au mieux de s'affranchir de plateformes propriétaires

### Tâches concrètes

Annoncer des informations au compte-goutte mais avec l'obligation de le faire en amont de l'événement pour commencer à communiquer au plus vite (d'abord la date, puis quelques semaines plus tard, le lieu de départ, etc).

Gérer les questions / réponses postées sur la page de l'événement.

Diffuser le plus facilement possible à un public le plus divers et étendu possible.

Retrouver rapidement les informations relatives à l'avancement des groupes de travail.

Pouvoir supprimer un commentaire malveillant, bloquer son auteurice, bloquer l'instance d'où iel est issu·e.

# Gérer une communauté d'intérêts

Un petit groupe de personnes expertes dans un sujet qui les passionne animent une communauté de personnes qui gravitent autour du même intérêt, avec une équipe qui tourne sur l'organisation des événements récurrents.

## Jobs-to-be-done

### Organiser des événements récurrents proposés à une communauté bien identifiée

Faire avec une équipe d'organisation définie mais mouvante selon les jours

Communiquer depuis un point central pour ne pas perdre les infos

Faire migrer son public existant sur un nouvel outil

## Critères objectifs

Avoir sa propre instance Mobilizon pour faciliter les choses et faire de la curation d'autres événements en rapport

Bénéficier des mêmes fonctionnalités que les autres plateformes

Respecter RGPD

## Critères subjectifs

Convaincre les abonné-es de migrer vers Mobilizon

Ne pas avoir l'impression de perdre au change en passant sur une solution libre

Avoir sous la main un argumentaire construit pour expliquer et convaincre

## Tâches concrètes

Récupérer / exporter le listing des membres du groupe Meetup / Eventbrite et les intégrer à Mobilizon dans le respect de la loi.

Communiquer à leurs abonné-es que l'outil d'inscription habituel va changer.

Gérer les éventuelles plaintes, avoir sous la main le bon argumentaire pour justifier du changement.

Publier du contenu thématique de temps en temps sur la page du groupe.

# Gérer la vie d'une association

Pouvoir gérer tous les aspects des activités d'une association, de la gestion des adhésions jusqu'aux assemblées générales.

## Jobs-to-be-done

### Créer son groupe et configurer le groupe pour tous les membres de l'association

Trouver la bonne instance Mobilizon

Configurer le groupe rapidement

Pouvoir inviter les membres facilement

Assurer leur bonne intégration et la compréhension rapide du logiciel côté backend groupe

### Critères objectifs

Trouver une instance en rapport avec les activités de l'association.

Trouver rapidement des équivalents dans MBZ pour les fonctionnalités qui étaient remplies par d'autres outils.

Comprendre rapidement le système d'attribution de droits pour structurer dès le départ

### Critères subjectifs

Se sentir rassuré-es par l'instance choisie

Avoir une sensation de facilité et des éléments de satisfaction immédiate (arriver rapidement à un résultat concret)

Gérer les personnalités et les niveaux d'aisance avec l'outil numérique

### Tâches concrètes

Rassembler tous les liens vers les outils existants dans le backend groupe.

Inviter les membres de l'association en leur attribuant les bons droits.

Trouver d'autres associations dont on a envie de promouvoir le contenu.

# Se retrouver en toute sécurité

Avoir la possibilité de se réunir virtuellement et IRL sans peur d'être pris·es pour cibles par des populations malveillantes, dans le respect de l'anonymat de chacun·e.

## Jobs-to-be-done

### Organiser un événement modéré

Pouvoir contrôler la liste des participant·es

Ne révéler les éléments décisifs qu'aux personnes approuvées

Bloquer les individus abusifs

### Critères objectifs

Pouvoir facilement modérer les demandes de participation (suffisamment d'information données pour pouvoir prendre une décision).

Garder une partie des informations (lieu, horaire) secrètes pour les personnes non inscrites.

### Critères subjectifs

Durant toutes les étapes, se sentir en contrôle des informations diffusées

Bénéficier d'outils efficaces en cas d'intrusion non désirée

### Tâches concrètes

Décider si oui ou non on approuve une personne qui souhaite participer, et sur quelle base

Publier un code de conduite pour le groupe ou pour l'événement en lui-même, ou un disclaimer qui conditionne l'approbation des demandes

# Organiser un anniversaire surprise

Tous âges, groupe de personnes qui se connaissent depuis longtemps. La majorité ont un compte Facebook sauf A. qui est anti réseaux sociaux et F. qui ne répond jamais aux messages qu'on lui envoie.

## Jobs-to-be-done

### S'organiser aussi facilement que sur Facebook

Inviter les ami·es aussi "facilement" que sur Facebook

Créer un événement en moins de 10mn

Permettre aux invité·es de se répartir l'organisation et les victuailles à apporter / cuisiner en auto organisation

## Critères objectifs

Pouvoir prévenir les gens en temps réel de l'évolution de l'organisation de l'anniversaire

Leur proposer un espace de discussion où ils peuvent s'organiser

Retrouver facilement la liste des invité·es

Pouvoir partager le lien n'importe où

## Critères subjectifs

Minimiser les réticences des convives, ne forcer personne à créer un compte

Faire en sorte que la création d'événement privé simple soit aussi intuitive que sur Facebook

## Tâches concrètes

Créer un événement privé et envoyer le lien dans un groupe de discussion (Messenger, email, autres messageries...)

# Utiliser Mobilizon en tant que participant·e

Utiliser le logiciel en tant que personne extérieure à tout groupe, tout compte et toute instance.

## Jobs-to-be-done

### Participer à un événement en tant que personne anonyme

Retrouver ses marques immédiatement sur un outil nouveau

Pouvoir signaler sa future présence facilement

Décider de quelle manière être notifié·e

## Critères objectifs

Ne pas avoir à créer de compte

Avoir toutes les informations nécessaires pour venir à l'événement le jour J (lieu, horaires, conditions de participation)

Pouvoir annuler si besoin

## Critères subjectifs

En ayant la sensation que les données délivrées à MBZ (email) ne seront pas abusées ni récupérées

Sans se retrouver avec des dizaines d'emails dans sa boîte.

## Tâches concrètes

Signaler sa présence de manière anonyme, simplement en donnant son adresse e-mail

Pouvoir se désinscrire facilement des notifications qui ne conviennent pas (mises à jour, commentaires...) mais pour autant, garder les choses essentielles (rappel 24h avant l'événement, informations d'annulation, etc)

Trouver facilement des informations sur la création d'un compte MBZ, ce que cela apporte et comprendre que l'anonymat sera garanti avec un compte également grâce aux identités