





# Guide de mise en place et d'animation d'une communauté de pratiques A destination des Groupes d'Action Locale





# Table des matières

 Le Cycle de vie d'une Communauté	5
 Définir la Communauté	7
Identifier la population-cible	7
Vérifier l'intérêt	7
Définir les objectifs	8
Définir le périmètre	9
Identifier les membres	9
 Concevoir et préparer la communauté	11
Constituer le «Noyau Dur» de la communauté	11
Déterminer les rôles et responsabilités	11
Définir les modes de gouvernance	12
L'outil collaboratif minimal	13
 Lancer la communauté	15
Quels événements de lancement?	15
Quels participants ?	15
L'agenda	15
Quels livrables ?	16
Les 3 - 6 mois suite au lancement	16

 Faire vivre et grandir la communauté	17
Rendre la communauté naturellement active	18
Mesurer l'intérêt et l'utilité de la communauté	19
Faire grandir la communauté	20
Évaluer la communauté	21
Mettre à jour la communauté	21
Clôturer la communauté	22
 Gérer les connaissances de la communauté	23
Identifier les contenus de la communauté	23
Structurer les contenus de la communauté	23
Capter et formaliser la connaissance	24
Annexe - Coopération	27



## Le Cycle de vie d'une Communauté

Les communautés de pratique émergent souvent de manière naturelle suite au réseautage créé lors d'une rencontre collective (formation, atelier, colloque, etc.) ou à l'identification – par quelques personnes – de besoins de partages et d'échanges au-delà de la rencontre ponctuelle.

Néanmoins, il est souvent nécessaire d'apporter quelques éléments structurants et méthodologiques en vue de pérenniser ces communautés, et afin qu'elles apportent un maximum de valeur ajoutée à ses parties prenantes.

Ce guide aborde au travers des étapes du cycle de vie d'une communauté différentes questions à se poser pour lancer une communauté de pratiques et pour la mettre en œuvre.

- a. Définir la communauté
- b. Concevoir et préparer la communauté
- c. Lancer la communauté
- d. Faire vivre la communauté
- e. Clôturer la communauté



La mise en place d'une communauté de pratiques est une démarche collective. Tout au long du cycle de vie, il est important que ces questions soient abordées collectivement avec les parties prenantes critiques, et cela à chaque étape.



## Définir la Communauté

### Pourquoi mettre en place une communauté de pratiques ?

Il s'agit de déterminer quel est l'intérêt de démarrer une communauté pour un domaine ou une activité. Et donc de définir clairement les objectifs et le périmètre de la communauté.

### Identifier la population-cible

Il est nécessaire de clarifier qui va faire partie de cette communauté. Cette population dépendra évidemment des objectifs et du périmètre définis.

- **Quelles sont les parties prenantes de la thématique ?**
- **Quelles sont celles à impliquer ?**

Une cartographie des parties prenantes associées à la thématique de la communauté peut constituer un bon outil pour inventorier les participants potentiels et décider de la cible.

### Vérifier l'intérêt

Pourquoi mettre en place une communauté de pratiques ? Telle est la première question que les initiateurs doivent se poser et doivent poser autour d'eux.



Ne « devinez » pas les besoins des parties prenantes. Parlez-en avec elles !



Concrètement il s'agit de vérifier à quels enjeux et attentes mobilisateurs cette communauté peut apporter des réponses.

- **Quels sont les défis, les challenges, les besoins des parties prenantes ?**

Ces informations permettront de choisir les objectifs et le périmètre les plus pertinents pour lancer la communauté ainsi que ses propositions de valeur.

## Définir les objectifs

**Quel(s) objectif(s) : Communauté d'entraide, de pratiques éprouvées, de contenu ou d'innovation ? Ou un mélange de certains objectifs ?**

Une communauté peut prendre les formes suivantes :

- **Une communauté d'entraide** où les membres :
  - ◇ Répondent aux questions des uns et des autres.
  - ◇ Échangent et partagent des expériences et des connaissances.
- **Une communauté de pratiques éprouvées** qui :
  - ◇ Capitalise sur les bonnes pratiques.
  - ◇ Catalyse le partage de pratiques éprouvées, de leçons apprises, de savoir-faire.
- **Une communauté de contenus** qui :
  - ◇ Met à disposition des contenus liés au domaine.
  - ◇ Gère un référentiel de connaissances valide, pertinent, en le maintenant à jour.
- **Une communauté d'innovation** qui :
  - ◇ Crée et produit des savoir-faire, des connaissances.





Une communauté de pratiques peut avoir un seul objectif, être un hybride de plusieurs objectifs, ou encore évoluer d'un objectif à l'autre en fonction des enjeux et besoins nouveaux.

En fonction du/des objectif(s), la mise en place de la communauté prendra des formes différentes (type d'événements, rôles,...)

## Définir le périmètre

### **Quel périmètre sur base des populations-cibles sélectionnées, leurs intérêts ?**

Le périmètre s'appuiera sur les enjeux-clés du moment pour les populations-cibles afin de démarrer une communauté intéressant un grand nombre de personnes tout en gardant ce périmètre suffisamment flexible pour accueillir de nouveaux enjeux en cours de route.

Il s'agit également de cartographier les réseaux et communautés de pratiques déjà existantes autour du thème, afin de s'assurer que cette communauté a une proposition de valeur unique pour ses membres par rapport aux autres réseaux et communautés existantes.

## Identifier les membres

- Quels membres permanents ?
- Quels membres invités (personnes-ressources, experts) ?
- Qui ne fait pas partie de la communauté ?





# Concevoir et préparer la communauté

## Déterminer la structure minimale viable

### Constituer le «Noyau Dur» de la communauté

Pour démarrer, il est nécessaire de mettre en place un « noyau dur » de personnes (2-3 personnes minimum, 5-6 personnes maximum) qui assurera les rôles nécessaires au développement de la communauté et élaborera une première proposition de structure et de fonctionnement.

La composition de ce « noyau dur » peut évoluer au cours de la vie d'une communauté.

### Déterminer les rôles et responsabilités

#### Quels rôles fondamentaux pour mettre en place un fonctionnement minimal de la communauté ?

Les rôles suivants sont nécessaires pour assurer un fonctionnement minimal de la communauté :

- **Animation** : encourager et faciliter les échanges, les conversations, faire en sorte que les personnes contribuent, assurer que les coordinateurs de groupes de travail mettent à jour l'info sur les groupes ;
- **Gestion du contenu** : documenter, organiser, mettre à jour la connaissance ;
- **Personne-Ressource thématique** : aider les membres à résoudre des problèmes dans des domaines particuliers ;
- **Communication** : faire connaître, informer à propos de la communauté vers les membres et au-delà ;
- **Outils informatiques** : mettre à disposition, maintenir, faciliter l'usage des outils de collaboration ;
- **Logistique** : organiser, mettre en place les événements de la communauté.





Pour savoir qui fait quoi, des méthodes comme l'allocation ouverte des rôles ou l'élection sans candidat peuvent être envisagée, en étant clair au préalable sur l'investissement qu'implique chacun des rôles.

Une personne peut avoir plusieurs rôles, et un rôle peut être pris en charge par plusieurs personnes en fonction des besoins.

Un principe : tout rôle est potentiellement assuré par les membres du noyau dur jusqu'à ce qu'il soit endossé par un membre de la communauté.

## Définir les modes de gouvernance

Les modes de gouvernance couvrent les questions suivantes :

- **Quelles règles communes de travail ensemble ? (droits et devoirs de chacun)**
- **Quels modes d'interactions ? Quelles activités présentes / virtuelles ? A quels rythmes ?**
- **Quels éléments structurels ? Leurs rôles et redevabilités ? (noyau dur, groupes de travail spécifiques, ...)**
- **Quels processus de communication ? Au sein de chaque élément structurel ? Entre les éléments structurels ? Avec l'extérieur ?**
- **Quels modes de prise de décision ?**
- **Quels modes de capitalisation, de mise à disposition des connaissances, savoirs ? (Questions / Réponses ? Wiki ? Fiches d'expérience ? Séances de transfert de savoirs ?)**
- **Quelles règles d'entrée/sortie ?**

Idéalement, ces principes de gouvernance seront regroupés dans une charte de gouvernance de la communauté de pratiques.

Afin de rendre la communauté la plus mobilisante et participative possible, des principes inspirés des approches de pilotage dynamique et participatif (sociocratie, holacracy) peuvent être utiles pour mettre en place cette gouvernance tels que :



- Les cercles autonomes et interdépendants (noyau dur, groupes de travail spécifiques, cercle de pilotage) ;
- Le double lien ;
- Le processus de prise de décision intégrative / par consentement.

## L'outil collaboratif minimal

L'outil informatique n'est pas une fin en soi. Il est un levier, un support, un facilitateur pour l'échange d'informations, connaissances entre les membres. Il intervient donc en dernier lieu après avoir clarifié la gouvernance de la communauté et les besoins de la communauté en fonctionnalités et services. Est-ce :

- **Partager des documents / contributions ?**
- **Apporter des commentaires / réponses à des documents / contributions ?**
- **Alerter de la publication d'un document / d'une contribution ?**
- **Diffuser de l'information au sein de la communauté ? En dehors de la communauté ?**
- **Gérer des petits projets ?**
- **Consulter / collecter les apports autour de questions thématiques ?**
- ...

En fonction des besoins, la personne ayant en charge le rôle « outils » proposera une solution associant différents outils. Cette proposition intégrera :

- Des outils avec des fonctionnalités simples pour permettre une appropriation facile ;
- Des principes d'accès simples et transparents : quels accès au « noyau dur », aux membres, aux personnes en dehors de la communauté ?
- Des mémos/guides utilisateur voire des séances d'initiation.





## Lancer la communauté

### Quels événements de lancement?

L'option idéale est l'organisation – par le « noyau dur » - d'une **réunion de lancement d'une journée** réunissant les membres pressentis de la communauté. Il est nécessaire de prendre ce temps-là pour asseoir la communauté.

### Quels participants ?

Un travail préalable sera réalisé par le « noyau dur » pour lister les personnes susceptibles de rejoindre la communauté de pratiques.

En parallèle un **appel à manifestation d'intérêt** sera réalisé au sein des réseaux de personnes susceptibles d'être parties prenantes et cela via les réseaux sociaux, les *mailing lists* et le bouche-à-oreille.

### L'agenda

Cette journée comprendra les « grands chapitres » suivants :

- Attentes des participants par rapport à la communauté de pratiques ;
- Raison d'être, périmètre et objectifs ;
- Comment allons-nous fonctionner ensemble ?
  - ◇ Gouvernance ;
  - ◇ Charte de fonctionnement ;
  - ◇ Outils collaboratifs.
- Qui assure quel rôle ?
- Les premiers chantiers thématiques ;
- Le plan d'action à 3-6 mois pour lancer et développer la communauté.

Vu l'importance de couvrir ces points, le « noyau dur » aura préparé le terrain en élaborant des pistes de propositions sans pour autant fermer le jeu.

Cette journée est essentiellement basée sur des processus de co-création en intelligence collective.



## Quels livrables ?

- Une charte de la communauté de pratiques
  - ◊ Raison d'être ;
  - ◊ Périmètre ;
  - ◊ Objectifs ;
  - ◊ La valeur ajoutée ;
  - ◊ Gouvernance et modes de fonctionnement et de communication.
- Un « Qui fait quoi ? » : rôles de fonctionnement et rôles de contenu ;
- Un calendrier des événements et activités de fonctionnement de la communauté et leur fréquence (hebdomadaire, mensuel, trimestriel, annuel) et les participants ;
- Un plan d'action pour les 3 mois à venir, reprenant des activités qui généreront de l'énergie et de l'engagement (chantiers thématiques, projets, partages de connaissances, plan de communication,...)

## Les 3 - 6 mois suite au lancement

Il s'agit de maintenir le *momentum* et l'énergie initiés lors du lancement en :

- Assurant un suivi des différents éléments du plan d'action et voir là où il est nécessaire d'apporter du soutien, de débloquer certaines situations ;
- Organisant de petites rencontres en présentiel ou à distance au sein des différents groupes de travail ;
- Collectant et capitalisant les connaissances déjà disponibles, et déjà générées durant les premiers temps, au sein d'une base de connaissance ;
- Accompagnant – lorsque nécessaire - les membres de la communauté dans l'usage des outils de collaboration.



# Faire vivre et grandir la communauté

## Motiver les membres à la participation

### Quel plan de mobilisation des membres mettre en place ?

La motivation des membres d'une communauté peut être très variée. D'où la nécessité de mettre en place un cadre de mobilisation proposant une palette diversifiée de pratiques – outils incitant les membres à participer, partager, échanger, contribuer.

- Démarrer et clôturer régulièrement des actions et activités (projets, groupes de travail,...) stimulant le partage entre membres et plus particulièrement dans les 6 mois suivant le lancement de la communauté ;
- Organiser des rencontres et ateliers entre membres sur des sujets spécifiques (co-développement, résolution de problèmes,...) ;
- Valoriser les contributions, les travaux des membres (fiches de bonnes pratiques, fiches de leçons apprises, storytelling) en interne comme en externe ;
- Faire venir des personnes-ressources sur des sujets précis ;
- Accueillir et guider les nouveaux arrivants (mémo d'accueil, parrainage,...).

Il est important que le « noyau dur » élabore un programme précis traduisant concrètement les différentes démarches de mobilisation des membres.

Un appel aux forces vives peut être effectué pour assurer les différents rôles nécessaires à la mise en place.

### Proposer aux personnes intéressées 4 types d'engagement :

- **Moteur** : s'impliquer dans la création et le développement de la communauté et/ou prendre en charge un axe stratégique/rôle fonctionnel de la communauté ;
- **Porteur** : participer régulièrement à un ou plusieurs groupes de travail mis en place au sein de la communauté ;



- Ressource : participer de manière ponctuelle / « donner un coup de main » au projet ;
- Curieux - Observateur : être tenu informé des activités de la communauté projet sans y prendre part.

## Rendre la communauté naturellement active

### Quelles sont les trois actions clés des animateurs de la communauté pour maintenir la communauté active ?

Pour que la communauté se développe au travers des projets et des échanges entre les membres de la communauté, les animateurs doivent s'assurer de trois actions clés. Il s'agit de consacrer une heure par semaine pour ces trois actions. C'est le secret qui permettra à la communauté de se développer naturellement, semaine après semaine.

#### 1 - Les participants reçoivent au moins un message par semaine et pas plus de quelques messages par jour

Si ce message concerne l'avancement d'un des projets, cela va donner l'image d'une communauté où « il se passe des choses » et incitera d'autres acteurs à donner des informations qui leur semblent pertinentes, à faire de « la veille », à demander de l'aide, voire même à lancer un nouveau projet. Ce simple message va créer progressivement un cercle vertueux.

#### 2- Organiser des rencontres régulières, généralement une fois par mois

Même si elles ne rassemblent qu'un petit pourcentage des membres de la communauté (typiquement 10 % de la communauté), ces rencontres ont un effet très stimulant sur les plus actifs. Attention ! Veiller à ne jamais annuler deux rencontres successives.

Les membres peuvent également prévoir une rencontre ponctuelle, ou annuelle, plus importante pour rassembler le plus possible de participants de la communauté et même accueillir d'autres personnes au-delà de la communauté.

### 3 - S'assurer que le fil d'information et l'espace de partage soient mis à jour régulièrement

Plus particulièrement, cette mise à jour sera importante lors d'un événement important de la communauté, par exemple, lorsqu'on veut mettre au point un nouveau descriptif pour la communauté ou lorsqu'un nouveau projet naît.



Attention ! Les animateurs ne doivent pas « faire à la place de » et plutôt inviter et aider les responsables d'actions, projets de faire le nécessaire.

## Mesurer l'intérêt et l'utilité de la communauté

### Quels sont les niveaux de mobilisation et de satisfaction des membres de la communauté ?

Il est souvent difficile de mesurer, quantifier les résultats d'une communauté de pratiques.

Par contre évaluer l'intérêt et l'utilité permet d'identifier les points forts à poursuivre en cas de bons résultats, ou d'engager des actions correctives permettant de la redynamiser si cela s'avère nécessaire.

Même si une telle démarche ne se fait pas dès le lancement de la communauté, il est important que le noyau dur se penche sur la manière dont il compte les mesurer.



Cette évaluation de la bonne santé de la communauté s'appuie sur :

- Des enquêtes auprès des membres à propos de leur satisfaction sous les angles
  - ◇ Pilotage (animation, soutien, réactivité) ;
  - ◇ Contenu ;
  - ◇ Activités ;
  - ◇ Valeur ajoutée individuelle.

Et cela de manière quantitative (sondages) et qualitative (entretiens individuels ou collectifs)

- Les statistiques
  - ◇ Membres : nombre de membres / de membres actifs ;
  - ◇ Evénements : nombre d'événements organisés (virtuels ou présents) ;
  - ◇ Participation : taux de participation aux activités de la communauté ;
  - ◇ Contenu : nombre d'artefacts publiés (documents, annonces, articles, conversations), nombre de documents consultés (mesures liées aux outils) ;
  - ◇ Activité : nombre de connexions, consultation des artefacts publiés, vitesse de réponse aux questions posées.

## Faire grandir la communauté

Outre la mobilisation des membres, l'autre enjeu d'une communauté est de **grandir, d'évoluer**. Et là aussi un plan de développement est nécessaire autour de pistes comme :

- **Recruter** de nouveaux membres ;
- **Se connecter avec des communautés** actives sur des sujets similaires ;
- **Faire soutenir** certaines activités par des organisations externes aux besoins desquelles ces activités répondent ;
- **Promouvoir l'existence** de la communauté en montrant sa valeur ajoutée ;

- Mettre en place régulièrement des moments d'évaluation et de suivi des activités de la communauté.

## Évaluer la communauté

### Quels sont les points forts et les domaines d'amélioration de la communauté ?

Notamment à l'aide des mesures de l'intérêt et l'utilité de la communauté, le fonctionnement de la communauté sera évalué à intervalles réguliers (tous les 3 mois pendant la première année, tous les 6 mois ensuite).

Cette évaluation se focalisera sur :

- La culture et les valeurs de la communauté ;
- Ses processus et ses pratiques de travail ;
- Les outils technologiques utilisés ;
- Les nouveaux besoins et attentes en contenus, thématiques, apprentissages.

## Mettre à jour la communauté

### Quel plan de mise à jour / renouvellement pour la communauté ?

Sur base des mesures de l'intérêt et l'utilité de la communauté et de l'évaluation, un **plan de mise à jour / renouvellement de la communauté** sera mis en place et en particulier :

- Les objectifs et le périmètre de la communauté ;
- L'équipe qui constitue le noyau dur ;
- Les rôles existants et les personnes qui les assurent ;
- Les rôles émergents à assurer et les personnes qui les assurent ;
- Les thématiques de travail ;
- Les activités de la communauté ;
- Le recrutement et l'accueil de nouveaux membres.



## Clôturer la communauté

### Comment clôturer et dissoudre correctement une communauté ?

Toute bonne chose a une fin. Les intérêts et les besoins changeants peuvent à un moment donné questionner la raison d'être de la communauté.

Quatre dimensions sont à prendre en compte lors de la clôture d'une communauté :

- **Le transfert des connaissances**
  - ◇ Comment rendre les connaissances accessibles à toutes et tous ?
  - ◇ Comment éviter que la connaissance capitalisée par la communauté ne disparaisse dans un trou noir ?
  - ◇ Quelles sont les structures susceptibles d'être intéressées par cette connaissance ?
  - ◇ Comment effectuer le transfert ?
- **La rétrospective – Si c'était à refaire...**
  - ◇ GARDER - Qu'est-ce que nous maintiendrions ?
  - ◇ STOP - Qu'est-ce que nous arrêterions de faire ?
  - ◇ ADD - Qu'est-ce que nous ferions de nouveau ?
  - ◇ PLUS(+) DE - Qu'est-ce que nous intensifierions ?
  - ◇ MOINS DE - Qu'est-ce que nous réduirions ?
- **La valorisation**
  - ◇ Comment valoriser le travail de la communauté ? Une synthèse ? Un document ? Autre moyen de communication ?
  - ◇ Comment valoriser / faire reconnaître le temps et l'énergie consacrée par certaines personnes à faire vivre la communauté ?
- **La célébration** pour fêter ce moment de communauté passé ensemble.



## Gérer les connaissances de la communauté

### Identifier les contenus de la communauté

#### Comment obtenir et organiser des contenus attrayants, pertinents et de qualité, en quantité suffisante ?

En complément à la mise en relation des personnes, il s'agit d'alimenter la communauté avec :

- Des informations extérieures à la communauté issues d'une veille réalisée par des membres de la communauté ;
- Des contenus issus des échanges (via les outils virtuels et via les activités) se déroulant au sein de la communauté ;
- Des pratiques et retours d'expérience des membres.

Deux rôles sont nécessaires pour la gestion de la connaissance au sein de la communauté :

- **Veille** : collecter des informations issues du « monde extérieur » en lien avec le périmètre de la communauté, les « digérer » pour les rendre facilement activables et
- **Formalisation du contenu** : extraire, formaliser et synthétiser les « morceaux de savoir » apportés par les membres.

### Structurer les contenus de la communauté

#### Comment organiser les contenus apportés par les membres de manière à être retrouvés aisément et rapidement ?

Les personnes en charge du rôle de **gestion de contenu** structureront la base documentaire de manière à permettre de charger et retrouver aisément et rapidement ce contenu.



Cette base documentaire proposera différentes « portes d'entrée » susceptibles d'être utilisées par les membres comme

- Le type d'information
- Le thème / sujet
- L'activité de communauté

Il s'agira donc de pouvoir, lors de chaque ajout de contenu, classer et caractériser celui-ci avec ces marqueurs.

## Capter et formaliser la connaissance

### Comment formaliser les connaissances partagées par les membres et durant les échanges entre membres ?

Outre l'information déjà formalisée sous forme de synthèses, rapports, articles, *check-lists*,... trois autres types d'informations issues des membres méritent un effort de formalisation

- **Les bonnes pratiques** notamment en proposant un modèle standard re-prenant :
  - ◇ Titre ;
  - ◇ Pour qui ?
  - ◇ Pourquoi ? (Quel enjeu la pratique adresse-t-elle ?)
  - ◇ Bénéfices clés (Résultats, avantages) ;
  - ◇ En pratique (Comment ça marche ?) ;
  - ◇ Points d'attention / Leçons apprises ;
  - ◇ Personne de contact.

Une bonne pratique peut être de deux types : soit une bonne idée (pratique qui a du sens mais dont les effets ne sont pas encore démontrés), soit une pratique éprouvée (pratique ayant donné des résultats démontrés)

- **Les résultats des échanges** entre membres lors de conversations (virtuelles ou en présentiel) sous la forme de mémos bien identifiés ;





- **Les leçons apprises** associées à des projets à l'aide qui fait l'objet d'un modèle standard reprenant
  - ◇ Ce qui a bien fonctionné ? Ce qui a été mis en place pour cela ?
  - ◇ Ce qui a moins bien fonctionné ? Quelles en sont les causes ?
  - ◇ Ce que l'équipe ferait différemment la prochaine fois ?
  - ◇ Les 10 éléments les plus importants à prendre en compte ?
  - ◇ Les personnes, organisations, réseaux-clés à contacter ?

Outre la formalisation, deux autres approches de transfert des pratiques et leçons apprises peuvent être mises en place lors d'ateliers spécifiques :

- **L'interview du contributeur** par les utilisateurs potentiels des pratiques et leçons apprises ;
- **Le passage de témoin**, méthodologie spécifique où sont réunis :
  - ◇ Des représentants de l'équipe pour laquelle le projet est terminé (et qui auront réalisé un exercice « leçons apprises ») et
  - ◇ Des représentants des équipes qui vont démarrer un projet similaire (et qui auront réfléchi aux questions urgentes, brûlantes qu'ils se posent) pour partager leurs apprentissages et interrogations.



## Annexe - Coopération

### Communiquer

- Informer la communauté de mes activités, réalisations, progrès, plans ;
- Interagir avec les membres ;
- Solliciter l'avis, le conseil, le *feedback* des membres ;
- S'amuser, avoir du plaisir.

### Obtenir

- Obtenir l'assistance de membres ;
- Savoir ce que font les autres ;
- Retrouver de l'information ;
- Recevoir des réponses à mes questions.

### Offrir

- Répondre à des questions ;
- Apporter des points de vue, des pratiques éprouvées, des leçons apprises, des exemples, des méthodes ;
- Proposer du temps sur un projet, un groupe de travail ;
- Féliciter un membre, reconnaître les efforts, mérites, résultats.

### Produire

- Co-rédiger un document, un « morceau de connaissance » ;
- Concevoir une méthode, une pratique, un processus ;
- Construire un climat de confiance.

## Epauler

- Répondre à des demandes des membres ;
- Faire des propositions ;
- Délivrer un « morceau de connaissance » : une bonne pratique, un truc / une ficelle, une expérience ;

## Résoudre

- Identifier des défis, des enjeux ;
- Résoudre des problèmes ;
- Traiter des tensions ;

## Apprendre

- Apprendre de nouvelles choses sur un sujet ;
- Approfondir mon expertise ;
- Me tenir au courant des dernières évolutions dans le domaine.

## Transférer

- Transférer des savoirs, des compétences ;
- Partager des liens, des contacts, des trucs et ficelles, des techniques, ...

## Innover

- Développer de nouvelles et meilleures manières de faire ;
- Solliciter les idées ;
- Améliorer les pratiques existantes ainsi que les processus, les outils et autres services ;
- Inventer de nouveaux processus, outils, services, de nouvelles pratiques.

## Ouvrir

- Recruter et accompagner de nouveaux membres ;
- Intégrer des personnes-ressources, des groupes extérieurs,... dans des groupes de travail, des projets ;
- Accueillir les propositions, suggestions, idées des membres ;
- Prendre part à des événements autour des domaines d'intérêt.

## Networker

- Connecter avec d'autres personnes, collectifs aux intérêts similaires ;
- Se mettre à plusieurs acteurs pour proposer une solution, un service.



## Guide des Communautés de Pratiques - Octobre 2017