

# CIMEOS

org&co

Groupe d'études et de recherches  
sur les communications organisationnelles

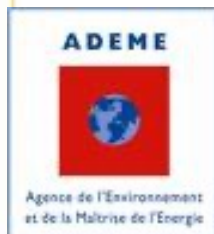


## *Résilience d'un quartier populaire : enjeux d'un community management territorial*

Retour sur expérience :  
quartier de Fontaine d'Ouche, Dijon (Bourgogne, France)

Cyril Masselot

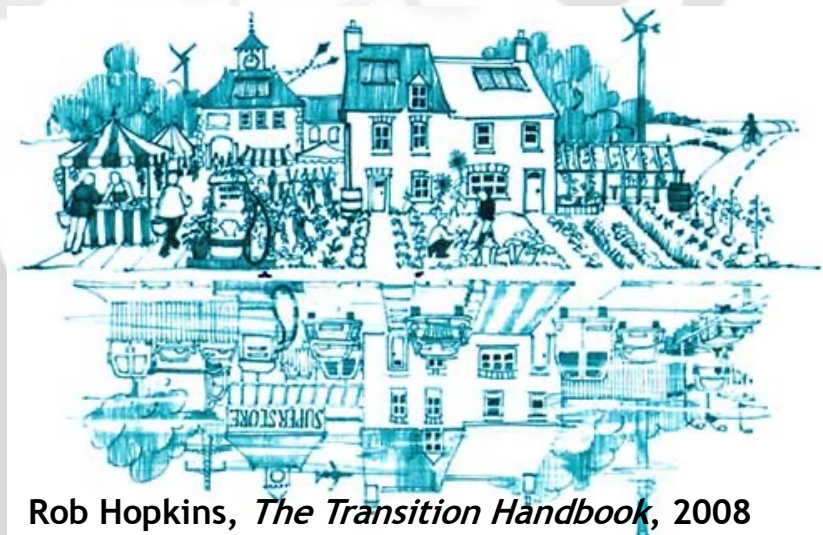
Cimeos - Information and Communication Sciences



# Cadre de la recherche : VeT (Villes en Transition)



*Comment mobiliser  
les citoyens  
aux comportements  
éco-responsables ?*



Rob Hopkins, *The Transition Handbook*, 2008

# Territoires urbains en transition

## Un quartier populaire en résilience socio-écologique

Sous la direction  
d'Olivier Galibert



Sociétés

ED

Que faites-vous pour la planète ? Vous prenez votre vélo pour aller travailler ? Vous recyclez des tissus pour fabriquer et peut-être vendre des vêtements ? Vous avez choisi une pratique sportive durable dans un club près de chez vous ? Vous mangez bio ? Vous utilisez les réseaux sociaux pour faire connaître vos éco-gestes à vos voisins ou à l'autre bout du monde ? Imaginez... À quoi pourrait ressembler un quartier populaire en 2050, si on ne fait rien pour protéger l'environnement ou, à l'inverse si on fait tout pour le préserver ?

Une équipe pluridisciplinaire a enquêté durant deux ans, entre 2012 et 2014, auprès de la population d'un de ces quartiers, la Fontaine d'Ouche, en proche banlieue d'une ville moyenne, Dijon. Ce livre fait la synthèse de cette recherche. Au-delà d'un simple état des lieux, mené par une équipe qui rassemblait économistes, géographes, sociologues et spécialistes en info-com., le présent ouvrage veut également mettre en évidence une réflexion, qui accompagne aujourd'hui toute étude consacrée aux territoires et à leur devenir, en matière d'environnement.

Ont participé à cet ouvrage : Laure ABRAMOWITCH, Francis AUBERT, Rébecca DARGIROLLE, Franck DUBOIS, Olivier GALIBERT, Raphaëlle GAUVIN, Jean-Jacques GIRARDOT, Mohamed HILAL, Anne-Marie LEBRUN, Jean-Luc LHÉRAUD, Cyril MASSELOT, Serge ORMEAUX, Thomas THÉVENIN, Philippe WOLOSZYN.

Couverture : photographies du quartier de la Fontaine d'Ouche.  
© Tous droits réservés.



ISBN 978-2-36441-156-2  
ISSN 1628-5409  
Code SODIS F 399546  
16 €



**UB ED**  
Editions Universitaires de Dijon

## *Conception du dispositif socio-technique expérimental*

*Notre communication se fonde sur l'axe 4 de ce projet, regroupant 4 chercheurs (+ copil) :*

*Objectif de l'axe 4 : rôle des outils de communications 2.0 dans la mobilisation et l'accompagnement des habitants du quartier populaire de la Fontaine d'Ouche à Dijon vers des pratiques de consommation durable*

- 1. Quels dispositifs de communication permettraient de mobiliser et d'accompagner les futurs éco-citoyens dans une logique d'action ?*
- 2. Comment les citoyens usagers vont-ils s'approprier ces dispositifs et donc participer au débat public ?*

*➔ <https://www.facebook.com/foentransition>*

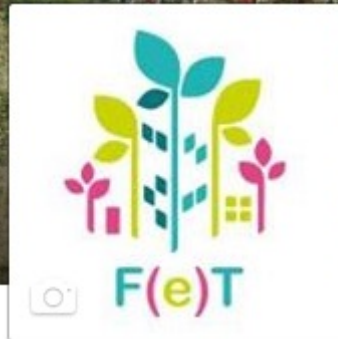
# *Créer une communauté ?*

« L'objectif stratégique de ce dispositif est de constituer LA communauté de pratique et d'apprentissage sur le développement durable et la consommation éco-responsable du quartier. »  
(Galibert et al. 2015).

« You don't start communities.  
Communities already exist.  
They're already doing what they want to do. The question you should ask is *how you can help them to do that better?* »  
(M. Zuckerberg)

➔ observer, sur de prétendus processus d'appropriation, l'influence des pratiques du community management dans leurs dimensions marketing.

# Fontaine d'Ouche (en) Transition



**Fontaine  
d'Ouche en  
transition**  
Communauté

Ajouter un bouton

 J'aime déjà ▾

 Contacter ▾

...

Journal

À propos

Photos

Mentions J'aime

Plus ▾

 Rechercher publications sur la Page



686 mentions J'aime +2 cette semaine  
Csilla Filó et 23 autres amis



9 post reach this week

Voir le fil des Pages



Publications des Pages que vous avez aimées  
en tant que votre Page



Inviter des amis à aimer cette Page



**Mettez votre Page en avant  
pour 4 €**

Atteignez encore plus de monde ici :  
France

Promouvoir la Page



Statut



Photo/vidéo



Offre , Évènement +



Écrivez quelque chose...



**Fontaine d'Ouche en transition**

24 février · Dijon · 

[INTERVIEW]

Dans le cadre d'un projet scientifique, nous souhaitons interviewer un/e  
habitant/e de la Fontaine d'Ouche intéressé(e) par l'écologie.

Likez ou commentez pour participer !

**# Appel à témoin**

Exprimez-vous  
sur la Fontaine d'ouche



The background features a faint, light gray illustration of five stylized human figures holding hands in a circle. There are also several small, five-pointed stars scattered around the figures. In the center of the circle, behind the text, is a faint globe with latitude and longitude lines.

**Analyser nos discours pour  
comprendre nos pratiques**

# Méthodologie d'analyse du discours

- *Enregistrement des réunions d'élaboration de la stratégie digitale communautaire, extraits :*

- « On est plongé dans la recherche action, c'est-à-dire qu'on est des acteurs et qu'il faut prendre du recul.

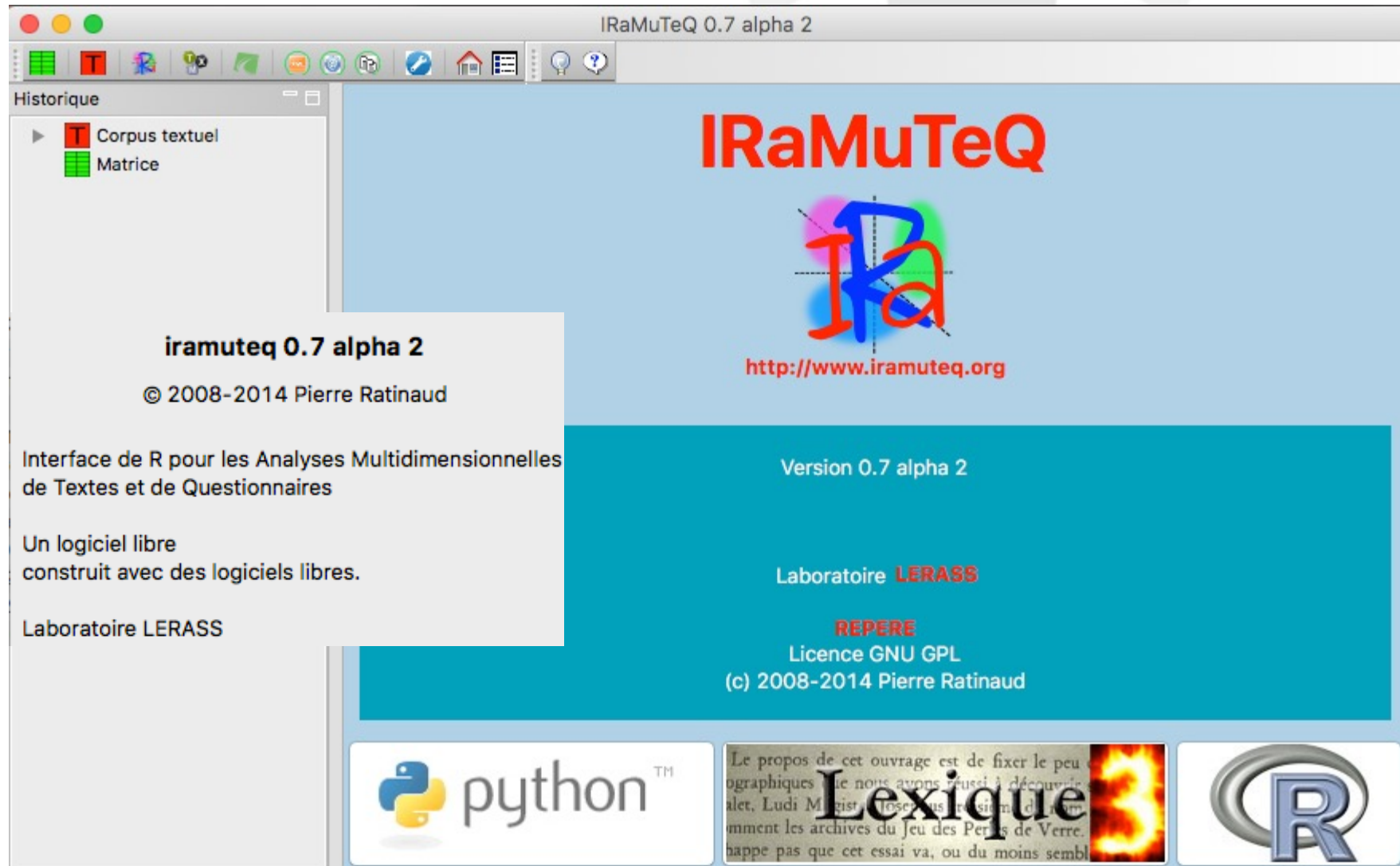
*(...) je pense que l'enregistrement est nécessaire et puis qu'on puisse éventuellement dans trois ou quatre mois reprendre tout ça et se dire « bah, tiens, on a hésité là-dessus ou là il y a quelque chose d'intéressant »  
» (Octobre 2012, démarrage)*

- *Corpus : 5 réunions de travail, 12h, 63 pages retranscrites*
- *Corpus significatif, exploitable et acceptable selon les critères de B. Pincemin :*
  - Les + = Pertinent et cohérent, représentatif et régulier
  - Les - = Manque de complétude et de volume

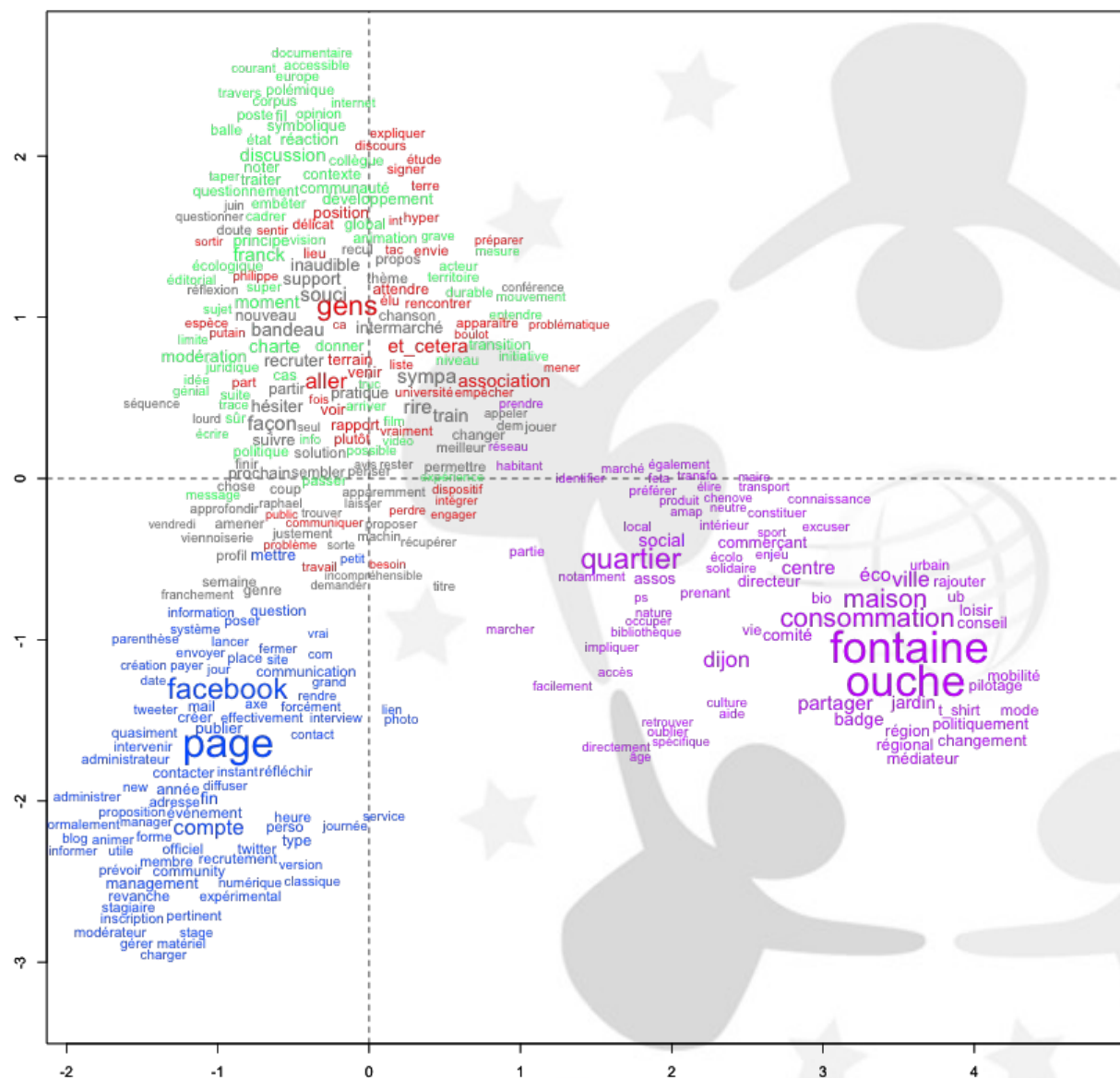
# Iramuteq

Pierre Ratinaud, Lerass, Université de Toulouse,

<http://www.iramuteq.org/>



# Des profils de discours « tranchés »

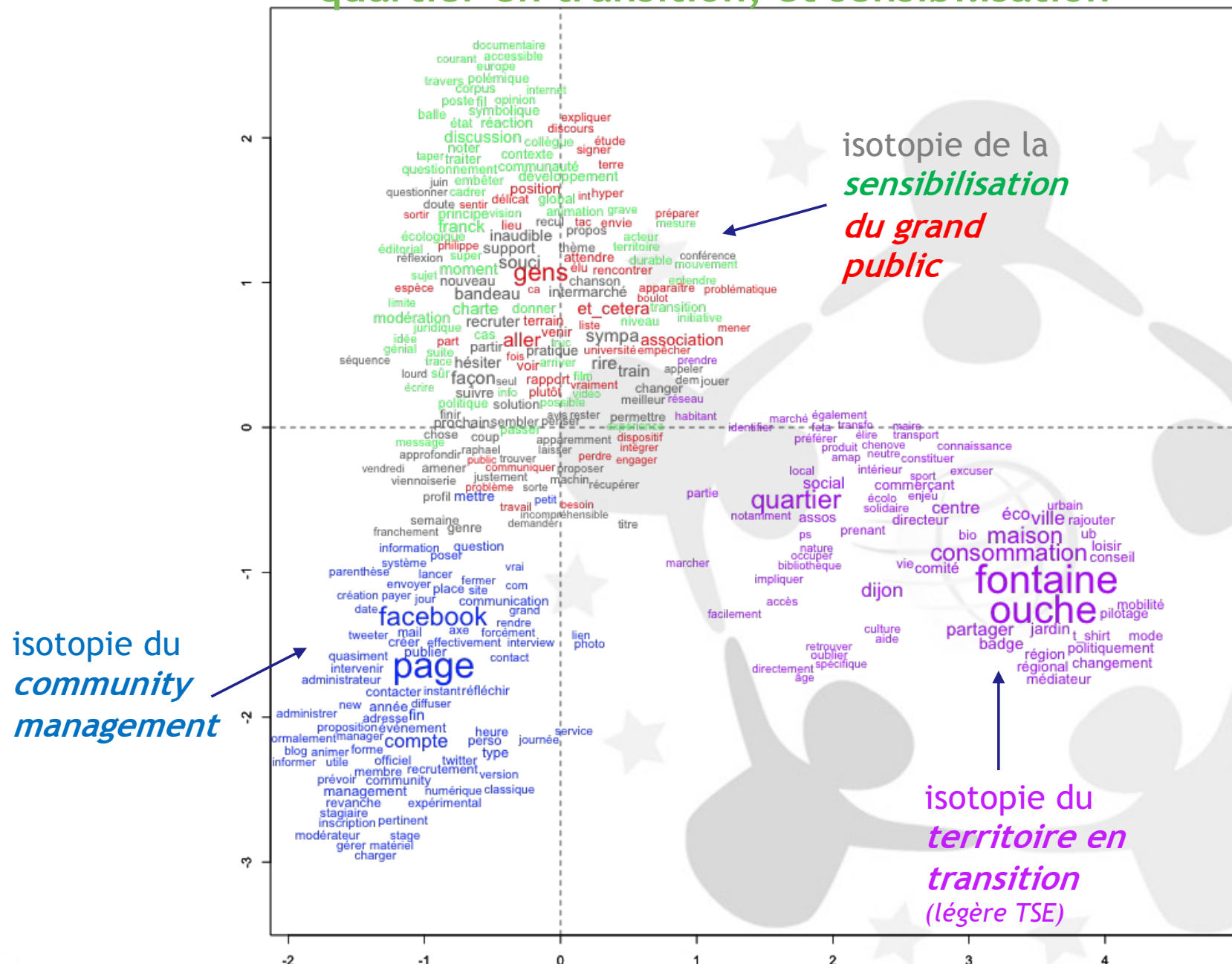


60855 occurrences

3288 formes

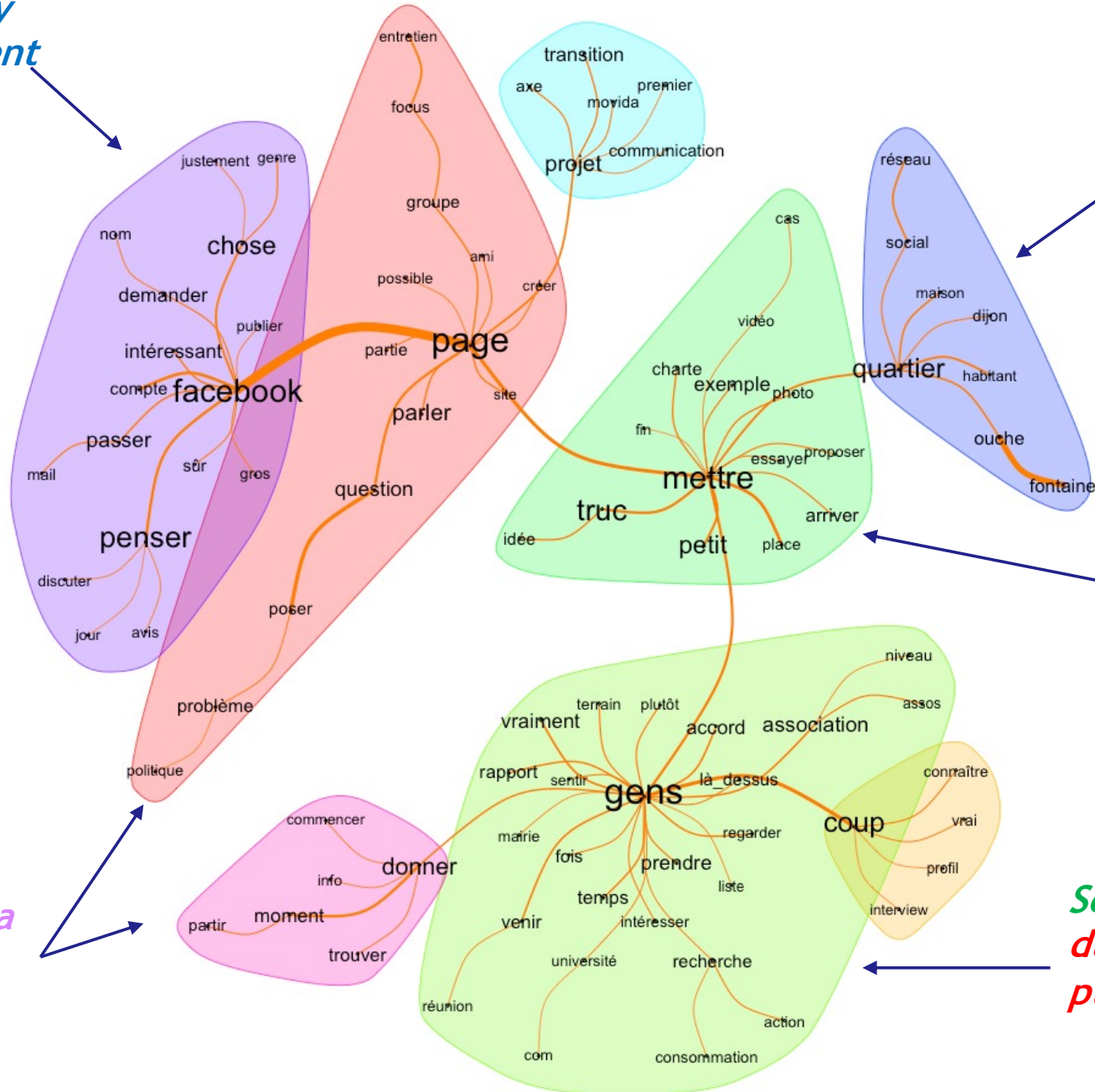
1413 hapax

# Community management, quartier en transition, et sensibilisation



# Similitudes

## Community management



## *Territoire*

*Mettre le quartier sur la page facebook*

*Sensibilisation  
du grand  
public*

« *modèle  
normatif de la  
communauté  
virtuelle* »  
(Galibert 2015)

# Dendrogramme



page  
facebook  
compte  
fin  
mettre  
management  
type  
publier  
année  
créer  
événement  
perso  
contacter  
revanche  
community  
mail  
réfléchir  
question  
communication  
recrutement  
twitter  
place  
heure  
membre  
officiel  
poser  
adresse  
quasiment  
expérimental  
intervenir  
stagiaire  
inscription

sympa  
façon  
souci  
rire  
bandeau  
train  
recruter  
support  
inaudible  
hésiter  
intermarché  
prochain  
pratique  
nouveau  
suivre  
partir  
genre  
chanson  
solution  
sembler  
thème  
propos  
changer  
coup  
amener  
recul

gens  
aller  
et\_cetera  
association  
position  
terrain  
venir  
voir  
rapport  
attendre  
plutôt  
élu  
lieu  
envie  
rencontrer  
délicat  
hyper  
signer  
part  
terre  
discours  
étude  
valoir  
continuer  
chercheur  
vraiment  
expliquer  
apparaître  
université  
espèce  
discuter

franck  
charte  
discussion  
moment  
modération  
réaction  
principe  
développement  
donner  
symbolique  
noter  
traiter  
fil  
communauté  
global  
contexte  
cas  
transition  
passer  
politique  
corpus  
poste  
état  
questionnement  
polémique  
embêter  
halle

fontaine  
ouche  
quartier  
consommation  
maison  
dijon  
ville  
partager  
éco  
centre  
social  
badge  
jardin  
comité  
commerçant  
conseil  
région  
loisir  
régional  
politiquement  
médiateur  
changement  
assos  
directeur  
t\_shirt  
ub  
mode  
alter  
économie  
rajouter

# Pistes d'évolution du dispositif

- *compréhension* des besoins des habitants
- *co-construction* d'une résilience et d'une transition socio-écologique
- dispositifs info-communicationnels *facilitateurs* et non normatifs ou rationalisant
- avec un *community management* intégrant les divers types de relations nécessaires.
- éviter *l'injonction participative*, et les modèles normatifs évoqués,
- *co-construire* la combinaison des objectifs socio et écologiques de la transition, dans une dynamique de résilience,
- penser les procédures *informationnelles*
- concevoir les procédures *communicationnelles* adéquates où la reliance est primordiale
- *accompagner les changements*, pratiques et usages

## LE MODÈLE DES ÉTAPES DU CHANGEMENT

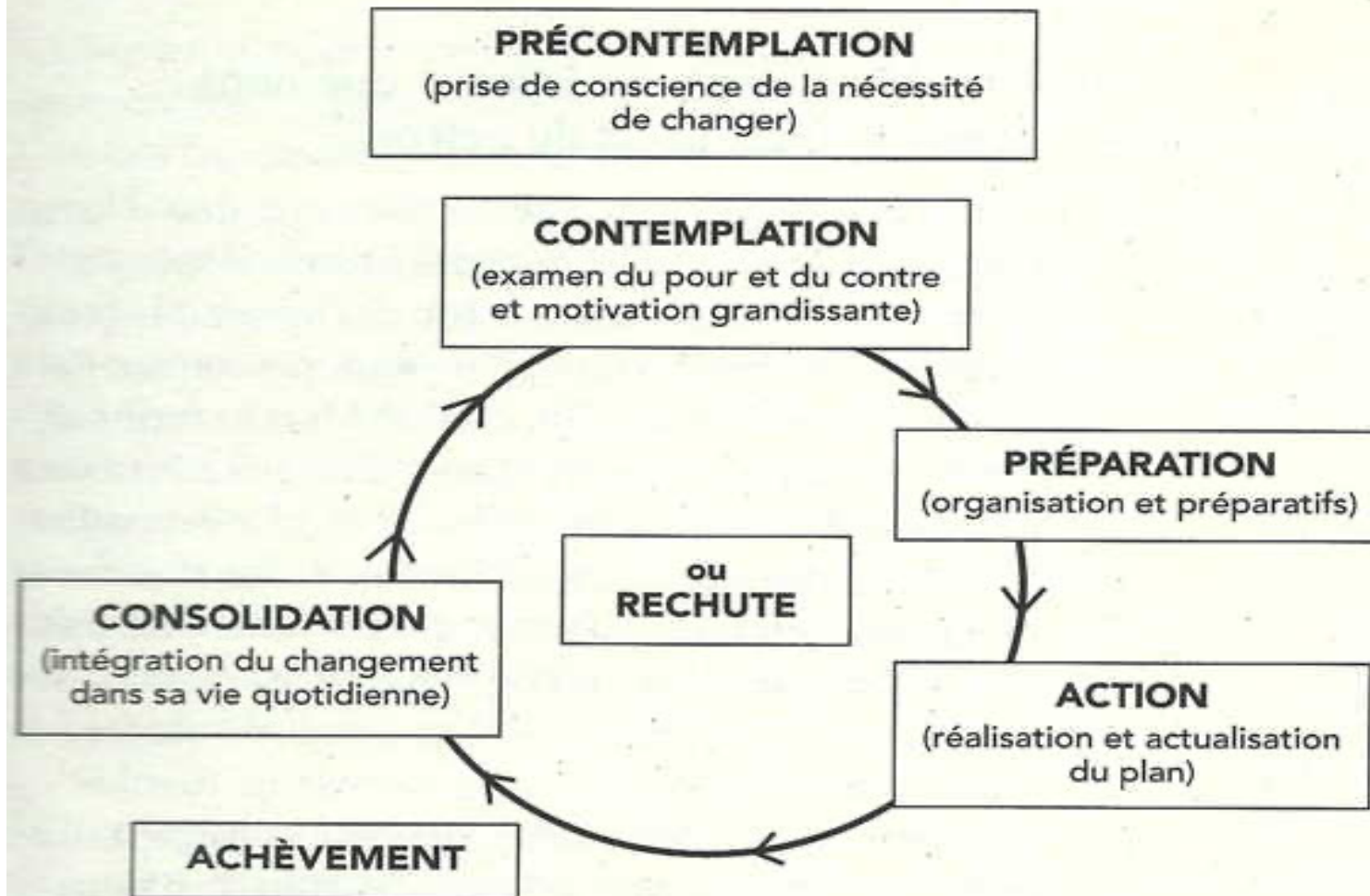


Figure 15. Le modèle des étapes du changement (d'après DiClemente, 2003).

***Merci de votre attention***

***cyril.masselot@u-bourgogne.fr***