Analyse de projet : le « Hub Métallos »

Posted on 24 octobre 2021 by Élise Nigay

Lors de la rencontre TMNlab consacrée aux publics en ligne, en février 2021, Stéphanie Aubin, directrice de la Maison des Métallos à Paris, nous présentait les CoOPS (pour coopérative artistique) et le Hub Métallos ; deux exemples d'une diversification des formes d'adresses aux usagers pour proposer de nouvelles modalités de rencontres.

Aujourd'hui, Élise Nigay, Animatrice des communautés & chargée des publics individuels, et Noé Robin, Chargé de développement partenariats & mécénat, cosignent cette analyse du projet après plusieurs mois.

Impulsé par la direction, porté par l'ensemble des équipes

Le Hub Métallos a été impulsé par la direction de notre établissement : Stéphanie Aubin, Directrice générale et Nathalie Solini, Secrétaire générale.

Sa mise en place opérationnelle et son développement ont été assurés par Noé Robin avec l'aide de Dominique Don, Chargés de développement. Les contenus, en relation avec la programmation, sont déterminés par la direction en collaboration avec l'équipe artistique concernée et avec Élise Nigay.

Élise est plus particulièrement chargée de sa mise en œuvre au sein du pôle public, accompagnée par Marine Desessard, Chargée des publics du champ social et solidaire et Laurie Charlier, Chargée des publics scolaires.

Dans le cadre de la réalisation technique, nous sommes accompagnés par deux entreprises :

- Humhub, entreprise allemande gestionnaire du logiciel open source éponyme sur lequel est basé le "Hub Métallos". Lors des premiers tests en vue de sa généralisation à la Maison des Métallos, Humhub s'est occupé de l'hébergement et du back-office de la plateforme.
- Artishoc, prestataire de la Maison des Métallos, spécialisé dans le développement de solutions web pour le spectacle vivant, s'occupe de la mise en conformité de l'identité graphique de la Maison des Métallos sur la plateforme et de ses développements futurs.

Un projet en cohérence avec l'identité de la Maison des Métallos

Le Hub Métallos s'inscrit dans la démarche globale de l'établissement culturel du IIe arrondissement : diversifier les formats et multiplier les possibilités d'accès aux œuvres, tout en proposant aux publics d'être des « usagers » qui expérimentent, plutôt que des

« spectateurs » qui consomment un spectacle.

> **Ainsi, le Hub est né de la volonté d'offrir aux usagers un espace numérique où s'exprimer, expérimenter et partager entre eux, avec les artistes et avec l'équipe des Métallos.**

Les objectifs sont multiples : créer de nouvelles modalités d'accès aux œuvres, faciliter le dialogue et le partage avec les équipes artistiques, offrir un espace d'expression et de création appropriable par chacun, dans une logique horizontale et décentralisée.

Lors de la mise en œuvre de ce projet, l'enjeu consistait à trouver une alternative aux plateformes des GAFAM, dont les logiques de rentabilité, de publicité et de compétition pour le temps de cerveau disponible ne correspondent pas à ce que défend la Maison des Métallos. C'est pour rester en cohérence avec le projet que nous portons qu'Artishoc nous a conseillé la plateforme Humhub, développée en open source, collectant le strict minimum de données sur ses utilisateurs, fonctionnant sans publicité ni censure.

Le contexte de crise sanitaire a confirmé la pertinence de ce choix en rendant encore plus crucial l'enjeu du maintien d'une relation – digitale – avec les usagers. Le Hub Métallos a été un lieu d'expériences partagées précieux pendant les longs mois de fermeture de l'établissement.

Capture d'écran de l'espace « Mezza » du Hub Métallos, l'espace d'accueil sur lequel tous les utilisateurs du Hub Métallos se retrouvent.

Conception, développement et accompagnement des utilisateurs

Première étape : mener une analyse comparative des solutions *open source* pour réseau social, répondant aux attentes de la direction. Après quelques semaines, le choix s'est porté sur Humhub car leur solution répondait aux caractéristiques suivantes :

- Réseau social : afin de créer une véritable interaction avec les publics, il importait de trouver une solution de réseau social qui se distingue des plateformes de microblogging comme Twitter ou des forums, en favorisant la pérennité de la visibilité des publications et les capacités à créer des sous-groupes de discussion.
- *Open source* : donnée cruciale pour la Maison des Métallos dans la transition vers une autre économie, le caractère *open source* de la plateforme est également un gage de responsabilité des utilisateurs qui restent maîtres de leurs données.
- Non-fédéré : l'objectif du Hub Métallos est de conserver en tout point les données des utilisateurs. Le caractère non fédéré de Humhub permet dans un premier temps de fonctionner en vase clos. À moyen terme, il est possible d'envisager une fédération de plusieurs instances Humhub (avec d'autres institutions culturelles par exemple) pour

passer d’un réseau non-fédéré à un réseau fédéré mais décentralisé (chaque instance héberge ses contenus).

Seconde étape : implémenter la solution Humhub et ébaucher les bases du Hub Métallos. Cette phase, facilitée grâce au support de l’entreprise, nécessite toutefois un temps pour comprendre l’organisation de la plateforme, son fonctionnement et les possibilités qu’elle offre. Cela ne nécessite pas forcément des compétences techniques poussées mais une appétence pour les réseaux sociaux.

« Clé en main », la solution Humhub permet une première phase de test avec la possibilité de créer/gérer gratuitement un Hub jusqu’à 5 utilisateurs. Le passage à une solution payante se fait en discussion avec les équipes de Humhub. Cela consiste essentiellement en la mise en place d’un plan de facturation.

Enfin, dernière étape : l’utilisation de la plateforme. Du côté des utilisateurs, elle comporte son lot de résistances et nécessite de la pédagogie. L’avantage de la solution Humhub est qu’elle est proche de Facebook, donc familière au premier abord. Les logiques de « Hub » (groupes et sous-groupes) sont en revanche plus complexes pour certains, et des erreurs de posts sont observées (posts publiés sur une page personnelle plutôt que sur un groupe). D’où un accompagnement des utilisateurs à prévoir.

Attention à ne pas négliger le besoin de suivi et de maintenance de la plateforme (du déploiement des mises à jour, etc.), qui nécessite également du temps.

Quel bilan ?

Le projet du Hub Métallos est encore à l’état d’expérimentation, mais le premier bilan est positif. Trois fabriques Hub Métallos ont été lancées : le Hub des attentions partagées en novembre dernier, le Hub des prises de risque en avril, et le Hub des lapins en juin.

Exemple d’une consigne de rédaction de « protocoles de prise de risque » proposée par l’artiste Mathieu Desseigne sur le Hub des prises de risques.

Exemple d’un « protocole de prise de risque » posté par un participant sur le Hub des prises de risque.

Le grand public s’est montré réceptif et intéressé par la démarche, curieux à la fois de collaborer différemment avec les artistes et d’expérimenter un réseau social alternatif. De véritables échanges ont lieu entre les participants et avec les artistes, et chaque Hub devient un véritable terrain de jeu. En période de confinement, cet espace d’échange (complété ponctuellement d’un temps de rencontre en visioconférence) a été particulièrement apprécié.

La difficulté principale demeure celle de l’accessibilité et de la prise en

main du Hub, notamment pour des personnes peu familières du numérique (difficultés d'inscription et de connexion, erreurs de manipulation). Chaque fabrique Hub Métallos nécessite un accompagnement attentif au démarrage, pour lancer la dynamique des échanges et aider à la prise en main de l'outil.

Les artistes voient dans ce Hub une opportunité intéressante de varier les modalités de création et de relation avec les publics. Dans le contexte de crise sanitaire, le Hub Métallos leur a permis de mener une expérience de création collaborative alors que la rencontre en physique avec les usagers était impossible.

Le Hub Métallos compte à ce jour une centaine d'utilisateurs, un nombre satisfaisant sachant que l'objectif est la qualité des échanges et non la quantité.

Deux remarques, *a posteriori*

À propos de la mise en œuvre : la solution Humhub est une solution clé en main donc relativement facile à mettre en place. Cependant, rétrospectivement, il nous a manqué des compétences informatiques plus pointues pour personnaliser la plateforme, notamment son aspect graphique (sur ce point précis nous avons bénéficié de l'aide d'Artishoc).

À propos du lancement des Fabriques Hubs Métallos : Un véritable travail de pédagogie est nécessaire auprès des artistes et des usagers et ce travail peut encore être amélioré (notamment concernant l'*onboarding* des utilisateurs). Nous constatons également que les fabriques Hub Métallos organisées sur une période courte (une semaine, un mois maximum) donnent lieu à davantage d'interactions que les fabriques au long cours. Par ailleurs, nous cherchons encore le bon équilibre entre distanciel et présentiel.

Quelques perspectives

La Maison des métallos souhaite poursuivre le développement du Hub Métallos selon 4 axes, dont le dernier à plus long terme :

- Hébergement souverain de la plateforme, sur des serveurs détenus par la Maison des Métallos en France afin de garantir le caractère éthique de la plateforme (la propriété absolue des utilisateurs sur leurs données) ;
- Développement de nouvelles fonctionnalités : dans une logique d'amélioration partagée, nous souhaitons travailler avec le studio de création numérique Hérétique pour élaborer de nouvelles fonctionnalités *open source* sur la plateforme, afin de produire de nouvelles formes de rencontres artistiques phygitales. Ces fonctionnalités seront développées par Artishoc.
- Amélioration de l'accessibilité : amélioration des modules de PWA (*progressive web app*) et d'interaction avec les utilisateurs par le biais des notifications sur téléphone.
- Passage vers un réseau décentralisé : si davantage d'institution venait à passer sur Humhub, il serait possible d'envisager un répertoire commun/mutualisé d'usagers, leur

permettant de naviguer de plateforme en plateforme.