



Compte-Rendu du webinar "Proche ou lointain ? phygital ou complémentarité ?"

Le 19 novembre à 17h, animation par Gilles Berhault

Intervenants : Delphine Buisson (directrice d'Eurus, spécialiste du leadership), Richard Collin (expert et coach), Francis Jutand (DGA IMT)

Discutants : Julien Lecuyer (Le Bus Magique), Anne-Catherine Klarer (La CabAnne des Créateurs), Emeline Boisset (Le Rucher Créatif)

Le Jeudiminar "Proche ou lointain ? phygital ou complémentarité" est le premier webinar organisé dans le cadre de l'Université des Transitionneurs et animé par Gilles Berhault. Il acte ainsi le passage à un nouveau modèle d'organisation de l'Université de la Fondation des Transitionneurs. Issu de plusieurs années de rencontres et de réflexions, il s'agit de proposer à ses participants une autre manière d'échanger, de s'informer et surtout de s'inspirer. Le contexte sanitaire a eu un véritable rôle d'accélérateur dans la finalisation de l'Université des Transitionneurs et a ouvert le projet à de nouvelles opportunités.

L'Université des Transitionneurs entend "Faire territoire, en proximité et en confiance" en étroite interactions avec 15 tiers lieux en France avec un point d'orgue les 3 et 4 décembre, en présentiel ou en distanciel, selon les possibilités. Un approfondissement des projets initiés pendant l'Université des transitionneurs les 3 et 4 décembre est envisagé sur le site archéologique de Bibracte (Saone et Loire) quand ce sera possible.

Pour échanger et s'inspirer les uns des autres nous proposons ces Jeudiminars, points de rendez-vous chaque semaine jusqu'au 17 décembre, .

➤ MOT D'INTRODUCTION

Gilles Berhault ouvre le webinar en interrogeant l'utilisation du terme "phygital". Interpellant, hybride, curieux, ce mot-concept est utilisé dans de nombreux secteurs. À travers lui, ce sont les concepts sous-jacents du loin-près, du synchrone-asynchrone qui le composent et lui confèrent à la fois cette complexité et simplicité d'usage. Ce webinar n'a pas pour vocation de juger du bien-fondé de l'utilisation de ce terme mais bien de questionner nos nouvelles manières de travailler.

Pour traiter la thématique "Proche ou lointain ? phygital ou complémentarité", trois intervenants et trois tiers lieux ont présenté leur point de vue et leur expérience de ce nouveau monde du travail avec ces nouveaux liens sociaux auxquels nous devons nous habituer. De formations complémentaires ils interviennent pour mettre en dialogue ces concepts et révéler les articulations qu'ils identifient entre eux.

➤ LES INTERVENANTS

Notre première intervenante est **Delphine Buisson**, elle assure des missions très différentes, dirige un réseau d'experts-comptables et est aussi l'auteure de L'entreprise amoureuse qui va bientôt paraître. Conseillère en leadership, **elle introduit son propos en questionnant directement le concept de phygital dans le cadre du passage des rencontres physiques à une approche hybride du lien social.**

"Ce n'est pas parce qu'on est présent physiquement que l'on est forcément dans le réel", par cette entrée en matière elle nous invite à (re)questionner notre manière de considérer les liens sociaux et professionnels qui se créent au gré de nos expériences, principalement physiques jusqu'alors. Elle nous encourage ainsi à ne pas nous bloquer face à l'inconnu mais à "l'embrasser" car elle l'affirme et le revendique, les rencontres digitales sont réelles, encore faut-il arriver à déconstruire nos préjugés à ce sujet. Pour Delphine Buisson, c'est l'articulation entre le canal et le flux, respectivement la connexion et la communication, qui nous permettra de créer cette proximité, cette connivence, toutes deux essentielles à de nouvelles formes de rencontres.

Le confinement est venu redéfinir nos modes d'organisation, et c'est bien avec résolution qu'il nous faut l'apprécier et se l'approprier. Delphine Buisson insiste sur le fait qu'il faut se résoudre, non pas à un monde incomplet, mais à poser un mode opératoire durable qu'on ne réinvente pas tous les jours. Le premier confinement a privilégié un traitement de l'urgence alors qu'aujourd'hui nos communautés les ont intégrées pour reprendre un travail structurant au sein de notre société. Notre résolution, c'est d'opérer un travail sur l'avenir, ce qui est possible à condition de le penser et d'utiliser les ressources à notre disposition pour faire évoluer notre niveau relationnel.

"Que signifie résolution", nous demande-t-elle ? C'est dissoudre, décomposer, pour recomposer d'une autre façon nos méthodes et nos usages, progressivement, et ainsi décider et trouver des solutions, ensemble.

Plutôt que la performance de l'outil technologique, c'est bien la qualité de la relation qui doit être prépondérante nous rappelle Gilles Berhault en introduisant le prochain intervenant.

Richard Collin, connu pour son expertise dans la transformation digitale, son accompagnement d'entreprises et de collectivités, **partage sa vision du phygital et du monde à construire dès maintenant.**

Il introduit son propos par cette image du poisson qui vit dans l'eau et qui vient de le réaliser, de la même manière que nous vivons depuis de nombreuses années dans l'ère du numérique, mais que nous venons juste de réaliser que l'on est dedans, et qu'il faut faire avec.

En interrogeant le dénominateur commun à l'ensemble des activités des participants du webinaire, il met en lumière la connaissance, car c'est à travers elle et pour elle que nous agissons, innovons et résolvons des problèmes. Quel que soit notre activité, notre travail est de traiter de la connaissance. Le numérique vient nous aider dans cette démarche.

Mais comment préserver la proximité dans ce cadre ? De la même manière que le terme connaissance, c'est aussi avoir des connaissances et c'est retrouver ainsi nos éléments de proximité, de rapport avec l'autre, de lien à tisser. Intégrer le numérique dans nos connaissances c'est créer une nouvelle culture. Quand faire des choses dans des processus bien organisés est facile, habituel alors il convient de prêter encore plus attention à ce que l'innovation se fasse en proximité.

Il conclut ainsi que traiter de cette question du phygital, c'est d'abord être attentif à toujours respecter l'autre. Si aujourd'hui la bande passante c'est la confiance, alors la bande passante EST la connaissance, il faut rester dans cette logique-là.

Gilles Berhault fait référence aux métamorphoses numériques que nos organisations connaissent puis donne la parole à Francis Jutand qui souhaite questionner le territoire pour mieux comprendre les enjeux du phygital.

Francis Jutand (Directeur Général Associé de l'Institut Mines-Télécom) commence par demander ce qu'est un territoire ? Il le définit comme une forme de commun avec des ressources, qui comprend des relations humaines, un gouvernement plus ou moins explicite, des frontières incluant un intérieur et un extérieur, une zone à vivre , à défendre.

Ainsi le territoire englobe plusieurs niveaux (lieu – organisation fonctionnelle – système culturel) qui forment l'âme du territoire au cours de leurs évolutions. Nous partons souvent d'une définition géographique du territoire mais l'arrivée des machines va former des villes et des communautés qui se mettent en réseau. Les télécommunications ont accéléré ce phénomène, nous avons commencé à vivre dans le virtuel dans des constances de temps à échelle humaine. Nous franchissons avec le numérique un nouveau pas où les territoires se

multiplient, se juxtaposent et s'éphémérisent, ce qui vient déstabiliser les trois niveaux du territoire traditionnel tel qu'on le définit aujourd'hui.

Nous faisons face à de nombreux enjeux tels que la déterritorialisation accentuée par la globalisation industrielle ou encore l'artificialisation des mécanismes organiques. Alors comment travailler sur la ré-urbanisation des territoires, quelles sont les sources d'harmonie désormais ? Il faut (re)trouver des valeurs, redonner de la profondeur aux territoires c'est-à-dire relier le physique, le virtuel, le numérique.

Devant le déploiement du web, d'internet, des réseaux sociaux et de la multitude, Francis Jutand compare le territoire à une jungle, désordonnée, mais qui reste à construire et à structurer. Il recommande la nécessité de structurer la localité des échanges : reprendre le contrôle à la base même des territoires et s'organiser pour domestiquer la force de ces flux de synchronisation accentués par le rôle des médias de masse, qui peuvent créer autant des synergies que des ruptures entre les territoires.

➤ LES TIERS-LIEUX

Les tiers lieux incarnent cette dynamique de restructuration des territoires et sont essentiels dans le maintien des liens sociaux dans l'ère du numérique. Gilles Berhault fait intervenir trois tiers-lieux, partenaires de l'Université des Transitions pour qu'ils partagent leurs réflexions, leurs réalités et interpellent les intervenants.

Emeline Bosset - le Rucher Créatif à Troyes. Le pilier de leur activité est l'accompagnement numérique des entreprises et des entrepreneurs, ce qui de fait rend leur structure familière avec le concept de phygital. Emeline Bosset rappelle que le terme de phygital vient du monde du *retail* (vente au détail), et même si le premier confinement a été un bon exercice pour le télétravail, le second a permis de voir les petits commerces passer au numérique (click and collect), et ainsi de "*boucler la boucle*".

Elle pointe une vigilance en parlant de la fracture numérique des territoires (accès à la fibre/zone blanche). Parler de transformation globale signifie aussi discuter des disparités numériques. Elle rappelle le rôle des tiers-lieux dans la prise en compte nécessaire de ces inégalités dans leurs actions pour répondre aux réalités et aux besoins de chaque territoire.

Gilles Berhault rappelle que l'accès au numérique n'est pas une réalité équitablement partagée, en évoquant ses inquiétudes sur la qualité de sa bonne passante pour l'ice webinaire. Le confinement a bien été un accélérateur d'un nouveau modèle, avec son lot d'opportunités et de difficultés.

C'est au tour de Julien Lecuyer de présenter le tiers-lieu, Le Bus Magique à Lille, une structure très différente de celle du Rucher Créatif. Il s'agit d'une péniche amarrée à l'entrée de la Citadelle de Lille qui propose des animations sur le bien-être, l'écologie et crée du lien social

en amenant des personnes d'horizons différents en un même lieu, pour se découvrir autour d'un café ou d'un atelier.

Pour Julien Lecuyer le phygital apparaît comme un contrepied à son projet puisque Le Bus Magique est la promesse de l'existence d'un lieu concret. Il voit néanmoins le numérique comme un outil au rassemblement d'une communauté et une caisse de résonance pour une mise en réseau avec d'autres projets du territoire.

À travers la mise en place d'une structure telle que Le Bus Magique et des ateliers sur le sensoriel et le bien-être, il questionne plus largement la place du sensoriel, du rapport à l'autre dans la construction des projets ainsi que la possibilité de l'impromptu au cours des rencontres virtuelles. Comment peut-on arriver à créer des "accidents", des rencontres fortuites dans le cadre de relations numériques et réussir à les faire grandir pour créer des réalités ? Ce sont ces interrogations qui sont importantes dans l'histoire de la transformation de nos sociétés au niveau local, aujourd'hui.

Anne-Catherine Klarer de La CabAnne des Créateurs à Schiltigheim exprime la même inquiétude. Sa structure est composée d'un fablab et d'ateliers où les gens se réunissent pour se former, partager et créer. Dans un monde totalement digital il devient compliqué de faire en sorte que les personnes se rencontrent et acquièrent des connaissances plurielles, tant sur les choses que sur les personnes.

Elle rejoint également Emeline Bosset sur leur responsabilité en tant que tiers-lieux, pour aider leurs usagers dans l'acquisition de compétences numériques et la fourniture de matériels adéquats. Car préserver le lien social au sein du numérique est possible, encore faut-il avoir les clés de compréhension pour s'en servir !

Andrée Buchmann, adjointe à la maire de Schiltigheim qui soutient la CabAnne des Créateurs, trouve essentiel pour les communes d'aider ces structures qui permettent de créer des choses concrètes tout en ouvrant de nouveaux cercles au digital. Pour elle, être dans la résistance et l'adaptation, c'est d'abord connaître son territoire, pour l'apprécier et le défendre, et y trouver les solutions adaptées.

Avant de laisser le temps aux intervenants de répondre et de commenter les propos des tiers-lieux, Gilles Berhault se demande comment nous pouvons sortir de la version froide du numérique pour entrer dans un numérique "naturellement" ou davantage organique. Il pose aussi la question générationnelle en pointant du doigt la manière dont les nouvelles générations vivent dans un seul espace, différenciant de moins en moins le réel et le numérique. Les rencontres virtuelles peuvent être toute aussi réelles et possibles, sincères et impromptues.

Pour Delphine Buisson la question du sensoriel est pertinente dans le sens où elle nous amène à (re)découvrir nos autres sens à mobiliser et à développer. L'idée de l'accident et de l'impromptu est intéressante, même si nous finissons par recréer les mêmes communautés et cercles de proximité dans le virtuel. Pour créer de l'impromptu, il faut sortir de sa zone de confort tout en ayant un "chez soi" pour inviter les autres, par exemple l'Université des

Transitionneurs. Le changement à opérer aujourd'hui est surtout de veiller à s'ouvrir pour ressentir autrement les choses. Il faut aller voir "ailleurs" mais cela ne signifie pas que le présentiel n'existe plus, nous y reviendrons, rassure-t-elle.

Pour Francis Jutand l'humain est doté d'une architecture de sens et il en construit d'autres au fur et à mesure de ses interactions. Sa faculté d'apprentissage est ce qui va lui permettre de composer cette nouvelle architecture. La position qu'il faut adopter est bien de comprendre que la période actuelle est un accélérateur des transformations numériques qui existent déjà. Comprendre cela est la clé pour réussir à structurer nos territoires.

Sur la question générationnelle il reconnaît la présence de déterminants sociaux et structurels dans notre société mais se refuse à tout comportement pessimiste car nous avons aussi les outils pour nous adapter et apprendre les uns des autres. Il faut surtout travailler pour que cette accélération des flux ne devienne pas une limitation à notre créativité. Les liens de cœur peuvent se faire à distance à condition d'intégrer d'autres dimensions à notre architecture de sens.

Richard Collin apprécie le renversement de matrice qu'opère Ariel Kyrou dans son Traité de savoir vivre pour une époque de science-fiction où il défend la thèse selon laquelle notre réalité se construit dans nos rêves et ainsi dans le virtuel. Nous façonnons nos réalités à partir de nos envies, de nos rêves, de nos cerveaux et nous créons. Il rappelle qu'il y a quelque chose à inventer en ce moment-même, et en tant qu'activiste de la sérendipité, il appelle à faire bouger nos trajectoires d'entreprises, d'institutions, à incliner la courbe. Il en est persuadé, c'est par la force de la compréhension de l'articulation subtile du réel et du virtuel que l'on va (re)découvrir des choses et acquérir des connaissances. Toutefois il faut bien être attentif à ne pas laisser du monde derrière, et c'est bien un des enjeux de l'Université des Transitionneurs. C'est en cultivant la connaissance et la confiance que nous atteindrons nos objectifs.

➤ QUESTIONS ET SYNTHÈSE

Parmi les participants des inquiétudes et des commentaires ont été relevés autour de la question du phygital pour faire en sorte que ce soit une chance pour les territoires ruraux et pour éviter le décrochage de trop nombreuses personnes. Julie Chabaud du tiers-lieu La Base en Gironde nous recommande un guide pratique pour les formations en ligne. Une vigilance est aussi exprimée sur la nécessité de rendre les concepts plus concrets et accessibles.

Florent Dutrieux de Volume Ouvert à Lille interroge la moyenne d'âge dans ce webinar où les personnes à l'écran sont relativement plus âgées que lui. Il se demande comment trouver sa place au sein de cette communauté. Ce qu'il aime toutefois y retrouver c'est cet esprit de compagnonnage des tiers-lieux : être partout, en même temps et avoir un ancrage local.

Il est 18h00, après de riches échanges le webinar touche à sa fin. Gilles Berhault invite les intervenants à exprimer les priorités qu'ils identifient sur le sujet pour "*avancer et faire les choses ensemble*".

Francis Jutand, *"il faut à la fois regarder loin -on a un monde à imaginer et à construire, il ne faut pas juste se laisser guider- et regarder de près -on n'est pas tous égaux, on n'a pas tous les mêmes attentes-. Loin-près en même temps !"*

Richard Collin, *"Essayer d'être dans son territoire et en proximité, s'attacher à faire des choses très opérationnelles pour que l'on puisse attirer et développer des gens dans la diversité"*

Delphine Buisson, *"On ne peut pas tout imaginer mais on peut donner une intention à un lendemain dont on a envie et surtout il faut continuer à créer, faire des choses aujourd'hui"*

Nous vous invitons le 26 novembre à 17h à notre deuxième Jeudiminar "Alimentation territoriale, économie circulaire ?" pour croiser les points de vue et les expériences, échanger et s'inspirer, ensemble, en proximité et en confiance.

S'INSCRIRE [ICI](#)

Vous pouvez poursuivre les échanges et travailler à la réalisation d'un projet concret qui vous intéresse en vous inscrivant pour participer à l'Université des Transitionneurs, les 3 et 4 décembre ! **S'INSCRIRE [ICI](#)**