

LE MAG
L'INVITÉ

CHRISTIAN DELACHET

« NOUS NOUS SOMMES SERVIS DE FACEBOOK COMME D'UN OUTIL POUR AVOIR UN IMPACT SOCIAL. »

Avec ses deux amis bordelais, Jérémie Ballarin et Luc Jaubert, Christian Delachet est à l'origine de la création de Wanted Community. Ce groupe Facebook, créé en 2011, rassemble neuf ans plus tard une communauté d'un million de membres. Si la plupart des échanges correspondent à des micros-services, Wanted met aussi en avant l'entraide solidaire, bénévole et gratuite. Et se décline désormais sur le terrain, aidé par une bourse d'un million de dollars attribuée par le réseau social.

PROPOS RECUEILLIS PAR JÉRÔME SCHREFF



Vous avez 30 ans. Pourquoi déjà écrire un livre sur vous et votre aventure ?

Nous nous sommes rendu compte que nous avions avec Wanted Community, 1 million d'amis sur Facebook mais que l'on ne nous connaît pas. C'était un choix assumé dès le départ avec Jérémie Ballarin et Luc Jaubert, les deux autres cofondateurs : laisser la parole à la communauté. Puis les dirigeants de Facebook sont venus vers nous, nous ont identifiés comme leaders de communauté, ce qui était assez perturbant pour nous, car nous ne nous sommes jamais vus comme tels. Cela nous a sauté aux yeux lorsque les médias ont commencé à s'intéresser à Wanted et à nous. Nous nous sommes aperçus que nous avions tous quitté nos emplois pour nous lancer dans cette aventure qui a changé nos vies mais que nous n'avions jamais pris la peine de communiquer sur le sujet ni d'expliquer pourquoi nous avons fait cela. Le coup de projecteur et la bourse attribuée par Facebook nous sont apparus comme un très bon moment pour expliquer nos motivations et nos projets futurs.

Quels sont les retours après la publication de votre livre ?

Ils sont de plusieurs ordres. Certains sont marqués par le fait d'avoir abandonné une position sociale enviable pour se lancer dans une aventure incertaine. D'une manière générale, nos connaissances sont assez étonnées des choix radicaux qu'on a dû faire. Quant à ceux qui ne nous connaissaient pas, mais connaissaient le réseau d'entraide où on peut trouver un canapé pas cher ou un coup de main pour déménager son réfrigérateur, ils ont été interpellés par la dimension sociale de Wanted.

L'aventure Wanted Community se décline désormais dans la « vraie vie » avec le premier Wanted café ouvert à Bordeaux en septembre 2018.

L'aspect social est ce qui marque le plus dans votre aventure, alors que ce n'est pas la dimension la plus connue de Wanted...

Nous avons deux défauts : on ne dit jamais « je », mais « nous », et nous ne sommes pas doués avec l'argent. Dès le départ il y a des tas de gens qui voulaient nous aider et c'était vraiment très chouette. Mais nous ne savions pas quoi en faire : nous voulons tout redistribuer. Ce qui nous guide depuis le départ, c'est la création de lien social et le vivre-ensemble. Nous avons réussi à créer un espace sans publicité où la bienveillance est le maître-mot, garantie par 80 modérateurs bénévoles qui s'assurent que les échanges se déroulent sur notre groupe comme dans la rue, par exemple : pas d'insulte, j'argumente quand je ne suis pas d'accord. Nous avons mis en place une charte qui va vraiment dans les détails des échanges et relations qui ont lieu sur les groupes de discussion. Cela peut sembler anecdotique mais je pense qu'en réalité c'est vraiment le point central. Cette bienveillance-là, elle permet de créer un climat de confiance pour les membres. Lorsque quelqu'un s'emporte, ne respecte pas les règles communes, plutôt que de l'exclure brutalement, chez nous, un modérateur va prendre contact en message privé directement avec la personne concernée. Pour expliquer pourquoi son comportement, ses propos ne sont pas acceptables pour nous. Dans la plupart des cas, ce contact permet de désamorcer les situations conflictuelles : on peut rigoler, s'engueuler, et présenter des excuses aussi. Et si cela ne fonctionne quand même pas, alors on exclut, temporairement ou définitivement. Ce travail de modération, en



place dès le départ, est fondamental, car il permet une forme d'autorégulation. Wanted véhicule des valeurs au sein de sa communauté : ceux qui ne les partagent pas sont vite repris par les autres. Je crois que ce gros travail de modération, assumé au départ seulement par Luc, est le secret de notre réussite.

Et c'est cette communauté-là qui produit des actes de générosité ?

Sur Wanted, 90 % des échanges sont des recherches ou des propositions de petits boulots, des bonnes adresses de restaurants, des mises en vente de mobilier ou d'électroménager. Et au milieu de tous ces micros-services du quotidien, émergent des initiatives qui ne cessent de nous étonner, surtout par l'élan de générosité et de solidarité qu'elles suscitent au sein de notre communauté. C'est par exemple cette maman qui dépose une petite annonce pour son fils handicapé : elle aimerait savoir si des gens voudraient venir jouer avec lui. Immédiatement il y a une réponse de ceux qu'on appelle les « W ». Je suis toujours étonné de la confiance a priori que les gens ont les uns envers les autres. C'est une valeur qu'on peut avoir un peu perdue de vue lorsqu'on vit dans une grande ville comme Paris. Cette confiance-là, gratuite, cette solidarité, elle fait du bien. Et ces initiatives, comme celle de cette maman qui demande que l'on joue avec son fils, nous les mettons en avant. Le meilleur exemple, c'est Sabrina. Elle a lancé une distribution de soupes aux SDF du côté de la gare d'Austerlitz. Elle a posté son initiative sur Wanted en disant ce qu'elle faisait et que ceux qui voulaient l'aider étaient les bienvenus. Ils ont d'abord été 5, puis 10. Nous sommes entrés en contact avec elle, en lui



SON LIVRE

Comment Wanted a changé ma vie,
de Christian Delachet,
éd. Les Arènes.

Le Wanted Café, accessible à tous, est un lieu solidaire à l'image de la communauté Facebook.

disant qu'on allait l'aider en mettant en avant son initiative. Dix-huit mois plus tard, 10 000 soupes ont été distribuées. Il y a un vrai travail d'accompagnement, on l'aide à financer son action et tout ça sans subvention et avec des bénévoles. C'est exactement pour ce genre d'initiative gratuite et solidaire qu'on a créé Wanted.

Vous-même, vous vous impliquez ?

Au départ, nous avons mis en place l'endroit où se passent ces échanges : on a commencé par s'échanger des bons plans, puis des gestes citoyens sont apparus. À titre personnel, à force de passer mon temps au contact de cette communauté, cela a changé ma vie et ma façon de me comporter, je suis beaucoup moins individualiste, je me mélange beaucoup plus aux autres. J'ai grandi dans un milieu assez privilégié, j'étais avocat, je n'avais jamais été confronté à la réalité des SDF par exemple. Je connaissais à travers notre communauté Facebook, les Maraudeurs byWanted Community, un groupe lancé par Sabrina. Et un jour, ils m'ont proposé de venir avec eux. J'ai passé 2 heures avec des gens qui, jusque-là, étaient invisibles pour moi. Je me plaignais de mes petits soucis du quotidien alors que d'autres dorment sous un pont, le long du périphérique. Et ceux qui les aidaient, leur apportaient du réconfort, de la soupe, un peu de leur temps, étaient des gens qui n'avaient pas les moyens que je pouvais avoir, ni la position sociale, et qui avaient eux-mêmes des problèmes parfois importants à régler. Ils s'engagent dans cette activité bénévole, comme d'autres à travers leur travail.

Cette communauté n'aurait pas pu exister il y a quinze ans, avant Facebook ?

Au départ, ça commence comme une boutade, un pari. Luc, qui a créé le groupe, envoie le premier message un soir de 2011, à ses 200 ou 300 amis de l'époque, comme un pari : « Qui a du feu ? » À l'époque, les utilisateurs de Facebook avaient soit un profil personnel, soit une page. Et là, Facebook crée les groupes. Et nous, nous avons utilisé cette nouvelle fonction de groupe, avant que cela soit à la mode. On a profité de cet outil qui, pour nous, est seulement un outil. L'entreprise Facebook nous a offert la technologie, mais c'est nous qui avons créé notre communauté et y avons insufflé, avec l'ensemble des utilisateurs, l'esprit qui a fait son succès.

Vous qui refusez la publicité, ce lien à Facebook ne vous emprisonne-t-il pas ?

Non car Facebook est seulement un outil, un moyen. Nous ne sommes pas payés par Facebook. L'entreprise a alloué à la communauté une bourse pour développer pendant un an nos projets sociaux. Ils nous proposent des projets, parfois on accepte de participer, parfois on refuse.



Vous avez longtemps cherché comment valoriser votre communauté, pour pouvoir vous y consacrer et changer de vie. Envisagez-vous de quitter Facebook ?

Vu le nombre de membres dans nos communautés Wanted, nous avons été identifiés comme start-up. Et à ce titre nous étions enviés par beaucoup d'entrepreneurs d'autres start-up pour la taille de notre communauté : tout le monde rêve d'avoir cette masse à valoriser. Mais vendre des tee-shirts, créer une carte bancaire ou rendre des services payants ne nous intéresse pas. Nous, nous voulons depuis le départ, et plus que jamais, que le fonctionnement de la communauté soit gratuit. On refuse de faire payer pour offrir ce lien social que nous avons créé. Facebook, c'est le média à travers lequel on s'exprime : on peut s'en servir pour faire du bien ou pas. On aurait pu choisir d'y rester et de trouver un modèle économique payant, mais cela ne correspond pas à nos valeurs.

Au final, ce financement Facebook de 1 million de dollars vous permet-il d'exploiter un modèle différent ?

Oui, cette bourse nous a permis d'assurer le fonctionnement du premier Wanted Café, ouvert à Bordeaux en septembre 2018. C'est l'idée que nous recherchions depuis le départ, la traduction dans la vraie vie de ce qu'était Wanted. Un endroit où l'on discute de tous les sujets, en passant un bon moment avec des amis ou des gens qu'on rencontre pour la première fois. Cela s'appelle un bar, un café quoi. Dès le départ nous nous sommes imposé de redistribuer chaque mois 2% de notre chiffre d'affaires à des associations locales : ainsi nous distribuons quelques centaines d'euros à une association différente, qui œuvre dans le social. Nous avons mis en place le système des cafés et des repas suspendus : un client commande et paye pour lui mais aussi pour une personne qui en aura besoin plus tard. Il y a aussi une carte de fidélité solidaire, des collectes de vêtements pour les migrants et les SDF, des événements culturels.

Est-ce que cela vous a servi de levier ?

Un million de dollars, dit comme ça, cela semble énorme. En réalité, l'argent file vite. Nous avons embauché trois personnes, constitué une équipe, consolidé le Wanted Café de Bordeaux. Avec Luc et Jérémie, nous nous versons un salaire de 1800 euros net par mois, qui correspond au salaire médian des Français. Et Facebook nous a apporté de la crédibilité. Avant, lorsque nous démarchions des promoteurs, ils ne nous prenaient pas au sérieux. Là, nous avons senti les regards changer. Les gens de Facebook nous accompagnent, nous ouvrent leur carnet d'adresses, nous font bénéficier de leur réseau et ça aide.



Les Maraudeurs by Wanted ont distribué plus de 10 000 soupes aux SDF près de la gare d'Austerlitz à Paris depuis la création du groupe.

Comment ?

Cela va nous permettre de concrétiser notre gros projet de 2020 : ouvrir un Wanted Café à Paris au printemps. L'autre projet étant celui de la base sous-marine à Bordeaux. Nous nous sommes vite rendu compte qu'offrir à manger aux gens dans le besoin n'est pas suffisant. Quand on veut se réinsérer, manger, c'est l'urgence, mais pour avancer durablement, il faut se loger, puis envisager de trouver un travail. Nous aimerions créer un lieu mixte, avec un restaurant, un lieu culturel et aussi 80 logements, dont 22 seraient destinés gratuitement sur critères sociaux à des personnes qui n'arrivent pas à se loger. Une partie serait accessible au grand public et le reste offert à ceux qui n'ont pas de toit. Le financement de cette action sera réalisé par la vente ou la location des autres appartements. Voilà où nous voulons aller en 2020. Mais tout cela reste fragile car la bourse de Facebook arrive à son terme et nous ne savons pas comment nous allons nous payer après ça. D'autres défis nous attendent : continuer de faire grossir la communauté Wanted, en France, dans des villes moyennes, mais aussi à l'étranger. Enfin, pour que tout cela soit pérenne, il faut que l'on gagne de l'argent en continuant de respecter les valeurs qui sont les nôtres depuis le départ. ■