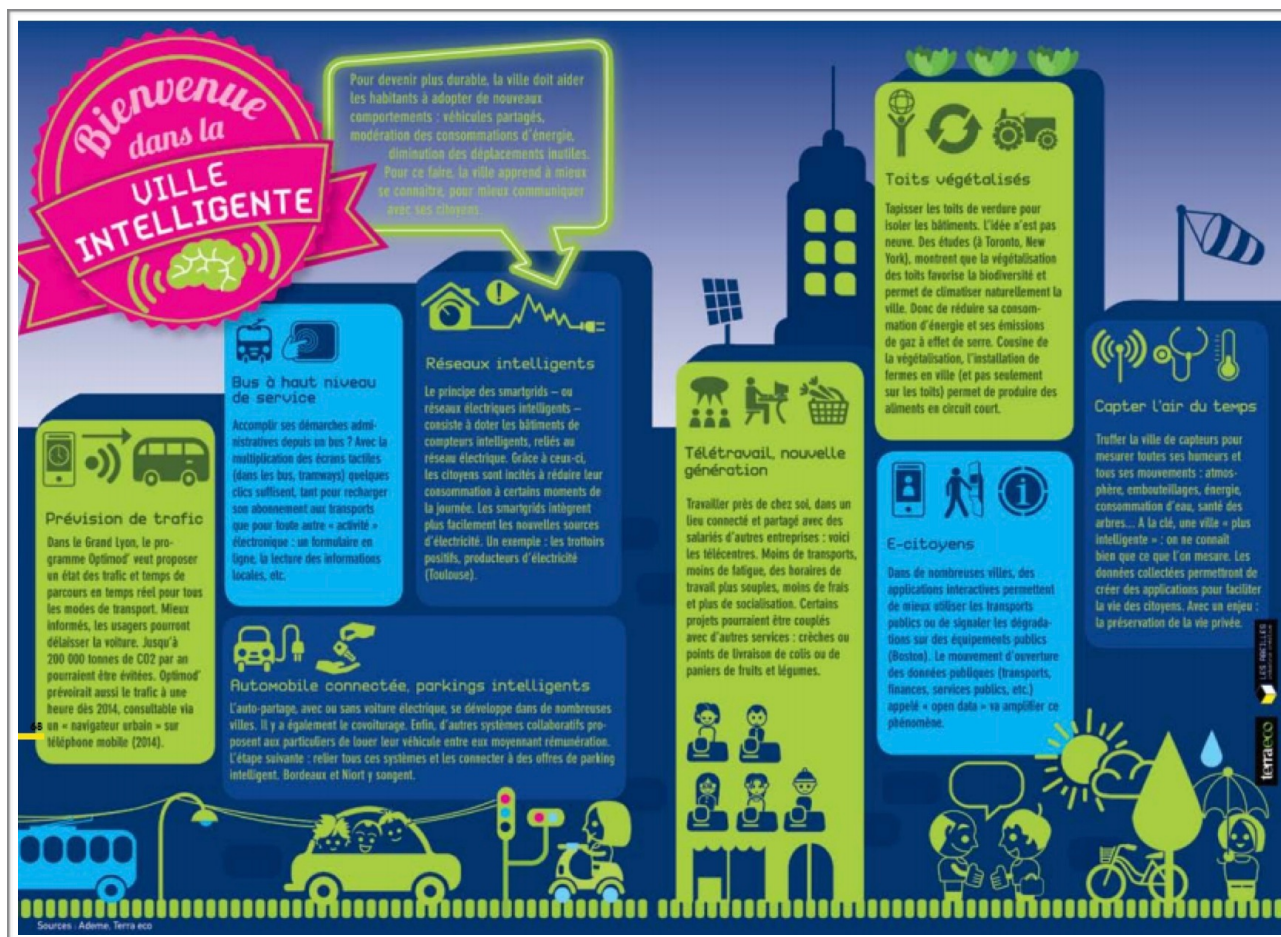


LES TIERS LIEUX : RELAIS DE PROXIMITÉ POUR TOUS LES CITOYENS



Bienvenue dans la ville intelligente selon Terra Eco

INTRODUCTION

Plus qu'un livre blanc sur les Tiers Lieux (sur lesquels un manifeste en 10 points a vu le jour dernièrement), la question posée ici est davantage tournée vers la proximité et les services disponibles pour tous les citoyens. A l'heure où la désertification de notre territoire est réelle dans les communes rurales, voire dans des départements entiers, les métropoles s'engagent toujours davantage dans une quête de l'attractivité et de l'innovation. D'ailleurs, l'existence d'Agences de Développement Economique montre l'importance pour ces métropoles et grandes villes de se doter d'un organisme permettant d'attirer les entreprises, de valoriser leur territoire, d'accueillir les touristes et proposer une gamme de services pour les citoyens. Tous les services sont alors concernés : le réseau de transport (bus, vélo, métro, tram, TER mais aussi le co voiturage, l'éco partage, l'offre de parkings de délestage,...), l'offre de réseau Internet (fibre, ADSL, Très Haut Débit), commerces de proximité, lieux partagés, espaces co-working, médiathèque, espaces culturels, dynamique associative, ... une offre de services qui permettra à la métropole d'être reconnue pour son «bien vivre», pour «étudier», pour «innover», pour «entreprendre», etc.. Pour preuves, les études ne manquent pas et alimentent régulièrement la Une de médias, qui souhaitent ainsi renforcer cette «compétition» existante entre nos métropoles. Le gagnant est le citoyen qui trouve dans cette offre des avantages pour mieux vivre son quotidien surtout s'il a été consulté (plateformes démocratiques, participation du citoyen à l'élaboration de ces services) et qu'il y a participé directement, puisqu'il a été écouté, a pu partager ses idées, envies et parfois a pu voir naître au sein de sa collectivité, département, région la réponse à son besoin.

Malheureusement, cette compétition n'est pas équitable car la France est constituée de dizaines de milliers de communes, parfois très petites et éloignées de villes urbaines. Nombreuses sont les villes qui ne peuvent (ou n'ont pas encore) assimiler les enjeux inhérents à cette attractivité, cette compétitivité. Les services publics et au public jouent, de surcroît, un rôle majeur en matière de cohésion sociale et territoriale, en particulier ruraux. L'accès aux services publics et au public sur les territoires relève, de plus en plus, de plusieurs canaux conjoints et complémentaires : physique, Internet, téléphone... il est nécessaire de prendre en compte cette évolution des modes de relation entre les opérateurs de service et les citoyens qui impose d'accélérer le déploiement du très haut débit pour tous. L'accès physique demeure important, notamment au profit de certains publics fragiles.

Dans la plupart des études, les «tiers lieux» sont souvent déterminés pour répondre aux besoins des professionnels, porteurs de projets, entrepreneurs à la recherche d'un lieu mutualisé. L'objectif principal des tiers lieux est le maillage rural ou péri-urbain afin de participer à la relance ou la préservation d'une dynamique économique locale tout en diminuant les temps de transport et trajets domicile / lieu de travail.

Tiers Lieux créé par le sociologue urbaniste américain Ray Oldenburg en 1989 : alors que la maison et les endroits de vie constituent les « 1er lieux », les « 2nd lieux » sont les places de travail où les individus passent le plus clair de leur temps. Les « Tiers Lieux » représentent pour leur part des points d'ancrage de la vie communautaire qui favorisent des échanges plus larges et plus créatifs au niveau local et permettent ainsi d'entretenir la sociabilité urbaine. Ce sont des endroits plus localisés et dont l'espace, favorisant les liens et les échanges, a été accaparé par les individus.

Les professionnels ne sont pas les seuls touchés par l'action des Tiers Lieux. La réduction des temps de trajet représente un enjeu majeur pour les territoires et principalement celles situées dans le rural où les citoyens sont souvent éloignés de services de proximité.

D'ailleurs, le concept même de tiers lieu a pour principal particularité de «ne pas être défini et c'est leur intérêt» selon Antoine Burret. C'est un espace convivial réunissant des ressources matérielles et des services, adaptées aux territoires et aux besoins des citoyens - au sens large - pour lesquels ces lieux ont été créés. Ces services peuvent donc être développés pour les professionnels (télétravailleurs, entrepreneurs, étudiants, créateurs, innovateurs...) comme pour les citoyens. L'offre de services est donc imaginée et proposée pour améliorer la vie locale.

« Les Tiers Lieux sont importants pour la société civile, la démocratie, l'engagement civique et instaure un sentiment d'espace. »

RAY OLDENBERG, « THE GREAT, GOOD PLACE ».

Qu'ils s'agissent d'espaces de co-working, de centres d'affaires, de télécentres, d'espaces publics numériques ou même encore des bureaux de Poste demain, tous ces lieux sont avant tout des espaces attractifs pour les territoires, un atout et une force pour les collectivités souhaitant offrir un bouquet de services de proximité.

Tous les citoyens ne souhaitent pas s'« urbaniser » d'autant que le prix de l'immobilier ne cesse de grimper dans nos métropoles et grandes villes françaises et que le nombre de logements disponibles ne pourra pas augmenté indéfiniment. Il devient donc capital et essentiel de trouver des solutions pour ne pas «abandonner» ces territoires désertifiés et leurs habitants et leur amener des services au plus proche de leur domicile et de leurs besoins.

SOMMAIRE

Introduction.....	p.2
Partie I : Un état des lieux déjà prometteur.....	p5
1. Terminologie des différents lieux existants	p.5
2. Le retour des meilleures pratiques dans les Tiers Lieux existants (manifeste de Yoann Duriaux et Antoine Burret).....	p.6
3. Des lieux existants au service du citoyen, les forces des Territoires.....	p.8
3.1. Les espaces publics numériques (EPN).....	p.8
3.2. Les visio guichets / visio RDV et autres guichets citoyens de proximité.....	p.9
3.3. Les espaces de co-working.....	p.10
3.4. Les Relais Services Publics.....	p.11
3.5. Les PIMMS.....	p.12
3.6. L'évolution de ces espaces existants en Tiers Lieux ?.....	p.13
Partie 2 : L'ESS, une des pistes d'avenir des Tiers Lieux, au services des citoyens.....	p.14
1. L'Economie Sociale et Solidaire en quelques mots.....	p.14
2. Les défis du vieillissement de la population.....	p.15
2.1. Recentrer les services et inventer de nouvelles pratiques dans les bassins de vie ruraux et les communes péri-urbaines.....	p.16
2.2. Des acteurs prêts à s'engager pour améliorer le maillage du territoire.....	p.17
2.3. Optimiser le rôle des seniors.....	p.17
2.4. L'offre de services des Tiers Lieux pour les seniors.....	p.18
3. Professionnaliser les acteurs de l'ESS : devenir l réseau mutualité et d'échanges des meilleures pratiques	p.25
4. Quelles offres de services pourraient être développées?	p.27
4.1. Le télétravail.....	p.27
4.2. La constitution d'une offre de services des tiers lieux.....	p.27
Partie 3 : Un portage des Tiers Lieux par les acteurs de l'ESS?	p.31

PARTIE 1 : UN ÉTAT DES LIEUX DÉJÀ PROMETTEUR...

1. TERMINOLOGIE DES DIFFÉRENTS LIEUX EXISTANTS

Centres d'affaire : ils offrent des baux plus flexibles et à plus courte durée que les bureaux traditionnels et sont donc populaires auprès des jeunes entreprises et entrepreneurs / télétravailleurs.

Les centres d'affaires permettent généralement aux locataires de partager l'équipement de bureau et d'autres ressources, ce qui leur donne accès à des services qui seraient autrement trop dispendieux. Certains, cependant, n'offrent que des hot desks, mais ils peuvent aussi offrir des salles de conférence ou de rencontre, des aires de repos et le secrétariat. Ces services peuvent aussi être payés au cas par cas.

Les services offerts comprennent généralement les assurances, le chauffage / climatisation, la surveillance, l'accès aux télécommunications, téléconférences, l'infrastructure pour les technologies de l'information et les connexions Internet, le mobilier, les services de réceptionniste / téléphoniste, le secrétariat, le service postal avec l'avantage de proposer des coûts de démarrage faibles, une flexibilité dans la location de l'espace, l'entretien et une disponibilité souvent immédiate.

Co-working : littéralement «centre de travail partagé», le co-working recouvre désormais les notions d'espace de travail partagé et réseau de travailleurs indépendants / freelance, particulièrement sensibles à l'échange, à la coopération et à l'ouverture. Il s'agit donc souvent de personnes partageant un ensemble de valeurs et de besoins, et sont fortement intéressées par les synergies pouvant naître de la collaboration entre les membres.

Espace public numérique (EPN) : Destiné à accompagner tous les publics aux usages numériques, un EPN propose des activités d'initiation ou de perfectionnement sur des sujets variées : initiation aux outils numériques (ordinateur, bureautique, internet...), accompagnement aux services publics en ligne, création numérique, etc. Les activités sont encadrées par un animateur qui propose des ateliers collectifs et de la médiations individuelles lors de plages horaires dédiées à la libre consultation. Plus de 5000 EPN ont été créés en France, depuis le début des années 2000.

Espace Cyber-base : EPN créé dans le cadre du programme « Cyber-base® » piloté par la Caisse des dépôts et Consignation ou membre du réseau. Les membres respectent une charte de labellisation valorisant l'accompagnement des usagers, la diversité des activités proposées, la formation des animateurs et l'appartenance au réseau national qui permet d'accéder à de nombreux contenus numérique au travers du portail cyber-base.org.

Fablab : lieu ouvert à tous, où est mis à la disposition du public toutes sortes d'outils pour la conception et la réalisation d'objets, notamment des machines-outils pilotées par ordinateur.

La caractéristique principale des fab labs est leur « ouverture ». Ils s'adressent aux entrepreneurs, aux designers, aux artistes, aux bricoleurs, aux étudiants et aux hackers en tout genre, qui veulent passer plus

rapidement de la phase de concept à la phase de prototypage, de la phase de prototypage à la phase de mise au point, de la phase de mise au point à celle de déploiement, etc. Ils regroupent différentes populations, d'âge et de métier différents : ils constituent aussi un espace de rencontre et de création collaborative qui permet, entre autres, de fabriquer des objets uniques : objets décoratifs, objets de remplacement, prothèses, orthèses, outils...

Pour être appelé fab lab, un atelier de fabrication doit respecter la charte des fab lab, mise en place par le MIT. Pour être identifié en tant que "fab lab MIT", il faut passer une certification et des formations, mais un fab lab n'est pas nécessairement affilié au MIT.

Télécentre : Espace public ou privé dans lequel des télétravailleurs peuvent se rendre pour disposer d'un environnement adapté à l'activité : bureaux, accès internet haut débit ou très haut débit, services partagés (impression...etc). Si chaque télécentre est spécifique, l'objectif commun est d'utiliser les technologies afin de soutenir le développement économique local en permettant d'installer une activité économique localement.

Visio-Guichet / Visio RDV : dispositif de visioconférence permettant de mener un entretien avec différents opérateurs de service public (Pole Emploi, Caf, Cnam, Carsat, MSA...) dans des conditions similaires à une permanence ou une antenne de service public. La visioconférence est généralement complétée par un dispositif qui permet d'échanger des documents à distance (numérisation de pièces justificatives, impression de formulaires et attestations administratives). Un visio-guichet permet notamment aux personnes qui ne peuvent se déplacer ou situées en milieu isolé d'accéder de manière simple et depuis un lieu de proximité identifié (mairie, EPN,...etc) aux services publics.

2. LE RETOUR DES MEILLEURES PRATIQUES DANS LES TIERS LIEUX EXISTANTS : EXTRAIT DU MANIFESTE PRODUIT PAR YOANN DURIAUX ET ANTOINE BURRET¹

L'un des points clés de l'état d'esprit des deux initiateurs repose sur le fait qu' *«au delà des modes, des actions dispersées et des controverses techniques et terminologiques, l'enjeu du Tiers Lieu est de reconsidérer la manière dont se pense la création de valeurs. Comment ces valeurs se créent et ce qu'elles apportent en termes d'intérêt général»*.

- ▶ LES TIERS LIEUX SONT COLLECTIFS - entretenus par et avec un collectif. Il est indispensable que cet espace vive au quotidien. Des individus se réunissent autour d'une problématique, se l'approprient, recherchent et produisent des solutions.
- ▶ LES TIERS LIEUX SONT DES ESPACES PHYSIQUES - Typologie d'endroits neutres dans lesquels les individus se rencontrent et interagissent de manière informelle. La forme sous laquelle le Tiers Lieu se matérialise dépend du collectif qui le porte et du territoire qui l'accueille. Si certaines structures se constituent entièrement autour d'un Tiers Lieu, il est également possible de le limiter à une portion d'un

¹ Yoann Duriaux (co fondateur du Comptoir Numérique à Saint Etienne et de la communauté francophone des Tiers Lieux Open Source) et Antoine Burret (développeur de la Muse à Genève et de la communauté des Tiers Lieux Suisse).

espace. Une université, une mairie, une entreprise ou tout espace délimité peut intégrer à ses composantes spécifiques un Tiers Lieu.

- ▶ **LA MAJORITÉ DES TIERS LIEUX FAVORISENT LE TRAVAIL** - Ils représentent un cadre de confiance où des individus hétérogènes se réunissent pour travailler et explorer des solutions dans une posture de co-working. Une grande hétérogénéité de profils et d'intentions se côtoient dans un Tiers Lieu. Cela se caractérise par une diversité de compétences, d'âges, de cultures etc.
- ▶ **LES TIERS LIEUX ET L'ORGANISATION** - Ils favorisent l'apparition de réseaux distribués d'acteurs en préservant un équilibre permanent entre individu et collectif, entre temps de travail et temps d'échange. Il est question de préserver un équilibre entre l'espace et le groupe de personne associé. Le Tiers Lieu est capable de s'adapter, de se modifier lui même dans un perpétuel ajustement avec la réalité.
- ▶ **LES TIERS LIEUX GÉNÈRENT UN LANGAGE COMMUN** - Comme pour toute dynamique, différents niveaux de langage cohabitent. Le vocabulaire des Tiers Lieux permet à des individus venant d'univers différents de travailler sur des problématiques communes. Pour en ouvrir un au plus grand nombre, l'enjeu n'est pas uniquement de développer la compréhension de ce qu'est un Tiers Lieu mais de présenter ce à quoi il sert.
- ▶ **LES TIERS LIEUX ET LE NUMÉRIQUE** - Chaque individu, mais aussi chaque tiers lieu peut partager ce qu'il fait et permettre aux autres de se le ré-approprier. Au patrimoine informationnel local s'ajoute ainsi un patrimoine informationnel commun entre toutes les initiatives, indépendamment de leurs territoires d'application. Un socle commun de savoir est ainsi généré et consolidé.
- ▶ **LES TIERS LIEUX DÉVELOPPENT UNE APPROCHE INTELLIGENTE DE LA GOUVERNANCE** grâce à un rapport transformationnel avec les usagers - clients et aux licences libres. Le cadre structurel au travers duquel se réalisent les actions du Tiers Lieu n'est pas figé. En fonction des particularités territoriales et des ambitions du collectif, il peut être de nature privé, public ou associative. L'idée étant d'asseoir une politique d'ensemble qui facilite les adaptations au changement ainsi que les interactions entre personnes et entre organisations.
- ▶ **LES TIERS LIEUX OFFRENT DES SERVICES** - les services inhérents aux modèles de financement d'un Tiers Lieu sont, en eux mêmes, innovants. Ils mettent à disposition du plus grand nombre un environnement de consommation, de création et de production inédit. L'offre de services proposée par les Tiers Lieux ont pour base commune : une infrastructure numérique (travail mobile). L'animation est l'un des services indispensable, gage de réussite de ces lieux de proximité. Mais l'offre n'est pas «gravée dans le marbre», elle s'adapte aux besoins et aux attentes des usagers, du territoire et des partenaires de l'espace. Fonctionnalité, collaboratif, don, circularité ou du libre, chacun de ces modèles peut être appréhendé, critiqué, amélioré et en fonction du contexte, appliqué à sa propre initiative.
- ▶ **LES TIERS LIEUX, UN FINANCEMENT PPP (public / privé / personnel)** - Entre modèle économique traditionnel et contributif. Reposant sur 3 piliers potentiels : le revenu issu des activités propres (offre de services payante), des fonds publics (financement de la structure porteuse sur l'infrastructure ou sur certaines activités ou services proposées) et des donations privées (aides numéraires ou de matériel, logistique... et via le financement participatif sur des plateformes de crowdfunding au démarrage ou lors du développement du Tiers Lieu).

► **LES TIERS LIEUX, UNE DÉMARCHE PROSPECTIVE** - Processus exploratoire de valeurs à l'échelle humaine, sociétale et économique qui vise à devenir un élément central du fonctionnement de la cité. Le Tiers Lieu peut répondre aux exigences spécifiques de chaque secteur (industrie, entrepreneuriat, finance, éducation, santé, agriculture, culture, urbanisme...), avec une approche marchande ou non marchande. Il s'agit simplement d'une autre manière de créer de la valeur. Une manière modulaire qui s'appuie sur des ressources existantes mais dispersées.

3. DES LIEUX EXISTANTS AU SERVICE DU CITOYEN, LES FORCES DES TERRITOIRES

De très belles initiatives d'espaces ou de lieux existent ayant pour mission première d'offrir un service voire un panel de services aux citoyens. Certains de ces espaces connaissent un essoufflement dans leur mission d'origine ou pourraient proposer davantage de services si leur modèle actuel venait à évoluer.

3.1. les espaces publics numériques (EPN)

Parmi ces initiatives, les espaces publics numériques sont les premiers que l'on peut citer... surtout qu'ils sont largement attendus dans les services rendus auprès des citoyens. Dans le rapport de Claudy Lebreton, un exemple parmi plusieurs études ou rapports sur les territoires numériques, l'attractivité des territoires, 2000 emplois d'avenir devraient être créés dans ces espaces alors même que d'autres études menées dernièrement évoquaient un ralentissement tel dans les EPN qu'on se demandait s'ils seraient pérennes. En réalité, la force première de ces espaces, créés depuis 2000 voire même quelques années auparavant, repose sur l'animation d'ateliers / d'initiation auprès des citoyens, toutes cibles confondues.

Internet est devenu un outil incontournable de la vie sociale. Il permet de trouver un emploi, d'apprendre et renforcer ses connaissances, d'accéder aux services publics en ligne, de créer des relations et de les renforcer, de participer plus activement aux débats publics... et ce n'est que le début.

En 2006, les institutions européennes ont même qualifié Internet et les usages du numériques comme une des huit compétences clés que tout citoyen devrait acquérir et maîtriser, source d'épanouissement personnel, d'intégration sociale, de participation citoyenne et d'insertion professionnelle dans une société fondée sur le savoir.

Réduire la fracture numérique au début des années 2000, telle était la mission des EPN : accompagner les habitants vers l'autonomie dans leurs usages des nouvelles technologies. Plus de 2500 espaces ont été développés sur tout le territoire français mais sont conscients qu'ils manquent de moyens, de stratégies ou de vision d'avenir : la faible reconnaissance de ce vaste réseau est dommageable et les animateurs sont trop souvent embauchés sur des contrats précaires, dans lesquels ils ne peuvent pas se projeter et donc moins d'envie de proposer des usages innovants.

Mais a-t-on vraiment compris le potentiel de ces espaces pour nos territoires, souvent installés dans des villes péri-urbaines voire rurales et de l'offre de services qui pourrait être déployée auprès des citoyens?

Les porteurs des EPN sont très généralement des collectivités, des communautés de communes voire des associations qui ont délégué de services pour la collectivité. Les moyens sont faibles et les horaires d'ouverture ne correspondent pas aux besoins des habitants. Le fonctionnement même de ces espaces serait donc à revoir sans transformer l'existant : une animation, pilier de l'espace; l'infrastructure numérique, la connexion Internet, le mobilier, des espaces accessibles et respectant pour la plupart les normes pour les personnes à mobilité réduite et des usagers. Des partenariats également ont été initiés et certains espaces travaillent de pair avec les acteurs locaux : une dynamique qui pourrait se renforcer mais qui existe.

Alors effectivement leur mission a changé : dans un monde connecté où une majorité de français a aujourd'hui accès à Internet et a en possession au moins un ordinateur, un simple accès à Internet, parfois payant, peut paraître obsolète. Il n'en est rien du besoin de sociabilisation, de services de proximité et des usages qui semblent encore parfois très peu acquis. Avoir un ordinateur ne veut pas dire que nous savons nous en servir. Les pratiques numériques se renouvellent sans cesse, se complexifient. On ne parle plus de fracture numérique mais de fracture sociale ou de fracture d'usages voire même de fracture géographique.

Et il n'est pas question de dire que tous les EPN doivent devenir des Tiers Lieux, ça n'aurait pas de sens et cela nécessiterait de définir un modèle type d'avenir pour l'ensemble des 2500 espaces, ce qui est bien évidemment impossible. Comme le souligne de nombreux animateurs d'EPN qui s'étonnent qu'on propose de nouveaux modèles pour leur espace sans même savoir ce qui s'y passe et comment il fonctionne, l'intérêt est de comprendre ce que les citoyens attendent et ont ils une réponse apportée par leur territoire, sans la mesure de sa pertinence et d'un besoin exprimé par plusieurs d'entre eux. Ces espaces ne deviendront tous pas demain des espaces de co-working ou des Fab Lab par exemple si le besoin n'existe pas ou si un espace est déjà présent sur une petite commune. La réflexion doit être beaucoup plus large et prendre en considération d'autres facteurs que la simple envie de «devenir un lieu innovant, parce que c'est à la mode».

De l'autre, des « tiers-lieux » réunissent spontanément des technophiles et des curieux dans d'incroyables dynamiques de création et d'apprentissage mutuel...peut-on créer des passerelles entre ces deux types de lieux pour agir contre la fracture numérique ?

3.2. Les visio guichets / Visio RDU et autres guichets citoyens de proximité

En Midi Pyrénées et en Haute Alpes, des espaces de proximité ont vu le jour sous des appellations différentes mais un objectif commun : rapprocher les acteurs institutionnels et organismes publics / privés plus près des citoyens pour faciliter les démarches qui nécessitent parfois de se déplacer assez loin de leur domicile ou lieu de travail.

Le principe est simple : aller dans un espace proche de chez soi pour entrer en relation avec un agent de Pôle Emploi, de la CAF, du CCAS, de la CCI et tout autre partenaire qui aurait accepté de rentrer dans le dispositif.

Une configuration minimum pour un service réel : seul un ordinateur, un scanner et un dispositif de visio conférences sont nécessaires ainsi qu'un logiciel permettant à tous les partenaires d'une part et aux usagers de l'autre de se connecter, de prendre RDV, de scanner les documents pour que l'interlocuteur les imprime de son côté... Un dispositif qui ne nécessite pas de coûts trop excessifs puisque en Haute Alpes, la création d'un espace est évalué à 1500 euros (formation des agents et infrastructure nécessaire).

Ce dispositif peut réunir de nombreux partenaires autour d'un espace donné : Visio RDV offre aux usagers 25 partenaires différents. Mais encore une fois, ces deux dispositifs ont un partenaire qui est le principal interlocuteur et qui «joue le jeu» également de mettre à disposition un agent pour la visio, il s'agit de Pôle Emploi.

Les avantages d'un tel service reposent principalement sur le service rendu aux citoyens, si et seulement si, la conduite du changement a été menée chez les opérateurs partenaires. Les différentes expérimentations menées (Haute Alpes / Midi Pyrénées) prouvent que la demande est forte auprès des citoyens mais pas toujours suivie par les partenaires et leurs agents.

3.3. Les espaces de co-working

Le co-working est un type d'organisation du travail qui regroupe deux notions : un espace de travail partagé, mais aussi un réseau de travailleurs encourageant l'échange et l'ouverture.

L'idée à l'origine est de permettre aux travailleurs indépendants de ne pas rester isolés chez eux et de pouvoir trouver, dans ce lieu et à travers ce réseau, un espace de socialisation propre à l'entreprise. Les espaces de co-travail sont nés à San Francisco en 2005. Ces espaces de travail partagés, tiers lieux, entre travail à domicile et travail en entreprise s'étendent rapidement, ils ont pour eux à la fois le confort du travail à domicile et la richesse sociale du travail en entreprises.

On compte aujourd'hui près de 1800 espaces de co-working répartis sur les 5 continents, dont 760 en Europe. À l'heure actuelle, certaines entreprises favorisent cette forme de travail pour des raisons évidentes d'économie, de flexibilité, mais aussi pour dynamiser la créativité de leurs employés à travers les contacts et rencontres facilités dans un tel espace. En France, c'est une trentaine d'espaces de co-working qui ont vu le jour, souvent sous la forme associative et soutenus par des fonds publics.

Ils répondent également à l'accroissement rapide du nombre de travailleurs indépendants, qu'ils soient développeurs, concepteurs, blogueurs, architectes web, consultants en marketing ou auto-entrepreneurs. Cette communauté potentiellement précaire a besoin d'un réseau fort de solidarité et de partage pour pouvoir se maintenir et partager des outils dédiés à cette forme de travail.

Le travail collaboratif et en réseau est un mouvement de fond porté par l'expansion des nouvelles technologies et par des start up telles que Bureaux A Partager (BAP) en France ou 42 Floors aux Etats-Unis. Cette nouvelle forme de travail remet fondamentalement en question les anciennes théories pyramidales du travail. Aujourd'hui, le travail se fait en réseau par une agrégation ponctuelle de compétences se formant et se reformant selon les projets, plus rapide et flexible que les structures très hiérarchisées des entreprises, le réseau remplaçant potentiellement l'entreprise.

Ces espaces sont encore majoritairement développés dans les villes ou situés en péri-urbain et portés par des associations. Le modèle économique n'est pas encore totalement défini, le concept en France étant en pleine expansion. L'adhésion et l'offre de services restent les principaux revenus mais la recherche d'un modèle économique viable et pérenne représente un enjeu majeur pour permettre à d'autres acteurs locaux et collectivités territoriales d'en développer davantage. Elles y voient un moyen de dynamiser leurs territoires ou d'accompagner « la transition des mobilités » même si les chefs d'entreprises ignorent encore souvent l'existence de ces collectifs de travail hors les murs.

2 principaux modes de fonctionnement

- ▶ Abonnement sur 1 ou plusieurs mois avec des tarifs allant de 300 à 500 euros / mois
- ▶ Formule libre avec un accès à 25 euros en moyenne.

3.4. *Les relais Services Publics*²

Le Relais Services Publics (RSP) est un service de proximité qui permet, en un même lieu, d'être accueilli par un agent, d'obtenir des informations et d'effectuer des démarches administratives relevant de plusieurs administrations ou organismes publics. Une campagne de labellisation de « RSP » a été lancée en 2006.

Les services disponibles à titre non exhaustif : la MSA, Pôle Emploi, la CAF, la CPAM, la mission locale, la Maison de l'Emploi et de la formation et d'autres services de l'Etat (DIRECCTE - Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi), les Impôts, la Préfecture, la CARSAT (Assurance Retraite et de la Santé au Travail).

Leur rôle est d'informer dans tous les domaines (santé, emploi, formation, logement, famille, etc.), orienter auprès du service compétent, permettre aux usagers de ne pas se déplacer dans les centres administratifs, délivrer voire télécharger des formulaires et leurs notices, aider dans les démarches administratives (constitution des dossiers, rédaction de documents, interprétation de courriers, prise de RDV...), accéder et mettre à jour son dossier individuel, consulter les offres d'emploi, informer sur les transports existants, les aides à la mobilité et renseigner sur les logements vacants, aides au logement...

Sans forme juridique imposée, les RSP peuvent être portés par une mairie, une structure intercommunale, un service de l'État ou une association. Une aide à l'investissement initial et au fonctionnement pendant un minimum de 3 ans (10 000€ / an pour le fonctionnement).

Un bilan sur cette labellisation a été établi en 2010 : 210 RSP et 24 projets ont été recensés, implantés dans 60 départements. Mais la répartition régionale était très inégale : 4 régions ont activement développé ces RSP (Champagne Ardenne, PACA, Lorraine et Bourgogne) alors que l'Alsace ou la Corse n'en proposait aucun.

² <http://www.datar.gouv.fr/relais-services-publics>

3.5. PIMMS³

Lieu d'accueil convivial, ouvert à tous et animé par une équipe de professionnels, les PIMMS proposent des services de proximité à la disposition des habitants. Ils facilitent l'utilisation des services publics. Un PIMMS est une conjugaison originale d'une démarche associative permettant d'associer les habitants au projet et de développer des actions en direction des personnes fragilisées et d'une pratique entrepreneuriale recherchant la qualité du service et la satisfaction de ses clients.

Généraliste sur son territoire, le PIMMS développe une activité multiservices :

- * D'informations : sur les produits et services des opérateurs de services publics (horaires des bus, qualité de l'eau, horaires d'ouverture des agences, des bibliothèques,...)
- * D'explications : sur les modalités de facturation, comment utiliser un mandat postal...
- * De conseil : sur la gestion du budget familial, pour maîtriser la consommation d'énergie,...
- * D'orientation vers le bon interlocuteur (assistantes sociales, conseillers emplois,...)
- * D'accompagnement sur toutes les démarches de la vie quotidienne
- * De médiateur, il prévient et aide à la résolution des conflits liés à la vie quotidienne
- * D'offre d'accès à Internet et d'accompagnement dans l'utilisation des services publics distants (via les TIC)
- * De vente de produits de base des entreprises partenaires : timbres, tickets de transports en commun, billets de train...
- * De conseil et d'accompagnement auprès des publics fragiles en lien avec les nouveaux services à la personne

Quelques chiffres clés PIMMS :

1er réseau national d'associations structuré par un « contrat de Franchise sociale »

57 PIMMS portés par 33 associations

1 groupe de plus de 20 entreprises chargées de mission de service public

530 000 motifs d'accueil en 2012 : soit 60 demandes / jour / PIMMS

308 salariés à temps plein

Le PIMMS travaille avec les acteurs du territoire et participe à son développement. Basé sur **4 principes d'actions** :

- ☒ **Le partenariat** : Organisé sous forme associative, chaque PIMMS réunit des opérateurs de services publics, la Ville et les collectivités locales d'implantation, et l'État.
- ☒ **La proximité** : Le PIMMS déploie son offre de services via un lieu d'accueil "physique" du public, convivial et ouvert à tous.
- ☒ **L'adaptation au territoire** : Le PIMMS développe et met en œuvre une offre et un mode de services (médiation) adaptés aux besoins de sa zone d'implantation, contribuant à en renforcer l'attractivité.

³ <http://www.pimms.org/weblib/page.jsp?currentNodeId=7>

-  **Le professionnalisme** : Le PIMMS œuvre à la qualité du service rendu par des pratiques professionnelles rigoureuses : formation des Agents médiateurs, information complète et régulière des élus au conseil d'administration, mise en œuvre de procédures de fonctionnement et d'évaluation.

4. L'ÉVOLUTION DE CES ESPACES EXISTANTS EN TIERS LIEUX

Une vaste étude menée dans le cadre du programme RAUDIN de l'Université de Bordeaux propose des hypothèses d'évolution pour les points d'accès publics à internet aquitains. Après une dizaine d'années d'existence, ceux-ci pourraient devenir des tiers lieux stimulant l'échange d'idées et l'innovation.⁴

Comme nous l'avons vu dans la section 3 de cette partie, de nombreuses structures existent déjà : EPN, espaces de co-working, PIMMS, espaces multiservices ou encore les visio-guichets. Même si leurs missions, rôles et statuts divergent sans compter que les portages et les modèles économiques ne sont pas les mêmes, ils ont pour objectif commun d'être des lieux à but non lucratif, ouverts à tous, équipés de matériels connectés voire parfois innovant, au service des citoyens.

Mais les objectifs ont évolué et les usages ont été modifiés, devenus plus innovants : la problématique actuelle est la proximité et l'accessibilité des infrastructure et des services. *En Aquitaine, il a été démontré que 30% des usagers se déplacent dans les différents espaces à pieds et 68% des publics habitent à moins de 5 kilomètres.* Distance équivalente aux bureaux de Poste, situés pour 95% de la population française à moins de 5 kilomètres également.

Il est donc pertinent d'imaginer aujourd'hui de nouvelles modalités d'accueil dans ces espaces et de nouveaux services « plus en lien avec les pratiques territoriales » mais aussi « plus flexibles ». Il faut y favoriser la « circulation des personnes, des projets et des idées », « oser l'innovation par la fluidité, la rencontre et le partage ».

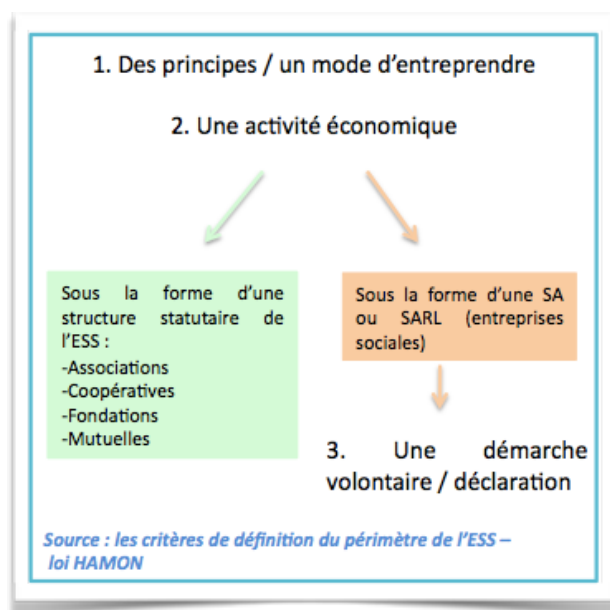
⁴ Le tiers lieu, ligne d'horizon des espaces publics numériques ? par Suzanne GALY

PARTIE 2 : L'ESS UNE DES PISTES D'AVENIR DES TIERS LIEUX, AU SERVICE DES CITOYENS

1. L'ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ESS) EN QUELQUES MOTS

L'économie Sociale et Solidaire, plus communément appelée ESS, rassemble les organisations ou entreprises sous statuts d'associations (78,2%), coopératives (13,2%), mutuelles (5,6%) et fondations (3,1%) : elles se définissent comme des groupements de personnes et non des capitaux, porteuses d'un projet collectif. elles mettent en oeuvre des projets innovants qui concilient intérêt collectif et activités économiques, et qui répondent aux besoins des populations et des territoires.

Les structures de l'ESS participent activement au développement économique et social en produisant des biens et des services dans de nombreux domaines d'activité (de l'action sociale à la culture en passant par les activités financières, bancaires) et visent à construire une société plus équitable, préférant la coopération à la concurrence, le partage des richesses à l'enrichissement individuel.



Les organisations de l'ESS adhèrent à des principes fondateurs par lesquels :

- * recherche d'une utilité collective
- * non lucrativité ou lucrativité limitée (bénéfices réinvestis au service du projet collectif)
- * gouvernance démocratique (primauté des personnes sur le capital : « 1 personne = 1 voix », implication des parties prenantes)

La nouvelle loi Hamon permet d'élargir le champs de l'ESS en offrant à d'autres structures d'obtenir l'agrément, indispensable pour accéder aux fonds d'épargne salariale solidaire (financements avantageux) mais avec des contraintes à respecter telles que :

- * Respect des exigences relevant du mode d'entreprendre propre à l'ESS (gouvernance démocratique, lucrativité limitée) ainsi que les contraintes portant sur leur capital et sur la rémunération de leurs dirigeants;
- * Les critères d'attribution de l'agrément seront centrés sur la poursuite d'une mission d'utilité sociale qui contraint durablement la rentabilité de l'entreprise; il ne suffira plus de se conformer à des principes de

responsabilité sociale ou environnementale pour être agréées « Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale » (ESUS).

L'ESS en France en quelques chiffres (2013) - source CNCRES⁵

- ★ 10,3% de l'emploi en France (2,33 millions de salariés)
- ★ 13,8% de l'emploi privé
- ★ 57,9 milliards d'euros de rémunérations brutes
- ★ 222 800 établissements employeurs
- ★ 1^{er} employeur du secteur social (62% des emplois du secteur), du sport et des loisirs (55%) et le 2^{ème} employeur des activités financières, bancaires et assurances (30%).
- ★ **90% des services à la personne sont gérés par une structure de l'ESS**
- ★ **Des solutions mutualisées pour des emplois durables dans les territoires :**
 - 3800 groupements d'employeurs
 - 91 coopératives d'activité et d'emploi
- ★ **22 Régions ont formalisé un plan de développement de l'ESS ainsi que 30 départements et plus de 40 collectivités territoriales**

2. LES DÉFIS DU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Le vieillissement de la population requiert toute l'attention des acteurs publics et le gouvernement prépare pour la fin d'année un projet de loi d'adaptation de la société française à cela. Plusieurs projets et rapports s'y consacrent pour permettre à l'État de s'y préparer dans les meilleures conditions : de quelle manière la France doit elle s'adapter au vieillissement de la population et comment anticiper au plus tôt pour préserver l'autonomie des personnes âgées.

Le gouvernement devra porter toute son attention sur les lieux de vie des personnes âgées (**leur logement mais aussi leur quartier et la ville**) et s'assurer qu'ils sont adaptés aux besoins.

Les acteurs publics sont actuellement confrontés à 4 défis majeurs pour assurer une adaptation du pays au vieillissement de la population :

⁵ <http://www.cncres.org/upload/gedit/12/file/observatoire/L'ESS%20en%20France-Chiffres%20cl%C3%A9s%202013-CNCRES.pdf>

2.1. Recentrer les services et inventer de nouvelles pratiques dans les bassins de vie ruraux et les communes périurbaines

Le rapport réalisé par Claudy Lebreton, président de l'Association des Départements de France (ADF), mentionne l'importance du plan France Très Haut Débit (Plan France THD) et la nécessité de recentrer les services pour inventer de nouvelles pratiques dans les bassins de vie ruraux et les communes périurbaines.

La fracture numérique et principalement celle des usages représentent actuellement un réel frein et crée des inégalités numériques très importantes. Dès que le très haut débit sera installé sur l'ensemble du territoire, toutes les communes isolées pourront proposer des solutions aux citoyens. **La mise en place d'espaces «intermédiaires» (ie. Tiers Lieux) dans les bassins de vie, dynamisés par le télétravail et par des animateurs de proximité, deviendront des lieux privilégiés pour les seniors qui pourront profiter de nouveaux services mutualisés, intégrant la géolocalisation et l'usage des tablettes pour mieux gérer les circuits de distribution entre autres.**

Exemple de services mutualités : co-voiturage des aidants, cours de cuisine ludique (éviter la malnutrition), nouveaux dispositifs de loisirs...

Bénéfices attendus : disponibilité des services, création de liens sociaux, amélioration du pouvoir d'achat des seniors.

En Midi Pyrénées, le dispositif d'ESPASS (ESpaces de PArcours Santé Social) est un exemple de tiers lieu d'un nouveau type, des espaces intermédiaires de proximité créant la chaîne de confiance de proximité. La définition d'un ESPASS répond à plusieurs préoccupations :

- créer du lien social,
- informer,
- orienter,
- prendre en charge la détection des fragilités des personnes âgées, des aidants, en proximité, qu'elles soient de nature de santé, sociale ou psycho sociologique,
- prendre en compte la problématique des coûts, et donc tester la dématérialisation, la mutualisation en association avec les financeurs publics et privés du système,
- proposer un espace d'accueil intermédiaire entre structures et habitat conservant une exigence de socialisation,
- constituer une brique structurante et progressive de la Silver économie,
- faire découvrir et former aux gérontechnologies,
- promouvoir la Silver économie dans une relation de confiance favorisant l'acceptabilité et donc le déploiement industriel.

Par définition, un **ESPASS est un lieu innovant** et nécessite de la part des acteurs des adaptations des fonctionnements traditionnels : modèle économique, technologies, types de ressources humaines.

Un ESPASS s'inscrit dans des tentatives comme les Maisons pluri disciplinaires de Santé, les espaces numériques sociaux de proximité. Ils sont cohérents avec la notion de « bassin de vie ». Il répond à des problèmes d'organisation. Le problème de la proximité est bien connu dans le rural, on y parle parfois de désertification, d'isolement.

2.2. Des acteurs prêts à s'engager pour améliorer le maillage du territoire : accord « + de services au public ».

En 2010, un protocole a été signé par 9 opérateurs de services publics : La Poste (relai de proximité), la SNCF (sur les transports), GDF Suez, EDF (l'énergie), la MSA (Mutuelle), le CNAMTS (Assurance maladie), la CNAF (social), la CNAV (vieillesse), Pôle Emploi (création d'emploi) et deux partenaires experts (la Caisse des Dépôts et Consignations et l'Union nationale des points d'information et de médiation multiservices) et la volonté commune de ces opérateurs, des collectivités territoriales et de l'Etat d'améliorer l'offre de services et de l'adapter en fonction des besoins locaux.⁶

2.3. Optimiser le rôle des seniors

Bénéfices attendus : les nouvelles technologies peuvent faire évoluer ce comportement, apparaissant comme un facteur déterminant de la consommation des ménages :

- les personnes de + de 50 ans qui sont équipés et connectés à Internet dépenseraient nettement plus que les autres

- Fort potentiel de maintien du lien social, générateur de dépenses

Selon le rapport du CREDOC, les dépenses d'alimentation, d'habillement, de loisirs, de transports, de communication et soins de beauté diminuent après 65 ans. Les deux principales causes seraient :

- ➡ Les générations nées avant la seconde guerre mondiale ont un comportement plus économe (le taux d'épargne est estimé à 17% quand celui des moins de 50 ans est de 1%)
- ➡ La baisse de la sociabilité entraînée par la retraite

Nos seniors sont une force pour la France. Ils représentent la **transmission** (pacte génération dans les entreprises ou le rôle des grands parents), la **consommation** avec un patrimoine supérieur de 50% au patrimoine moyen et sont les principaux acteurs du **bénévolat** (facteur de cohésion sociale).

Solutions proposées par le CREDOC : développer une offre de services de mobilité pour faciliter l'accès à la consommation, comme la mise en place d'une offre de déplacement de point à point, du domicile aux aires de consommation et de loisirs.

⁶ <http://www.datar.gouv.fr/sites/default/files/datar/20100928-synthese-protocole.pdf>

2.4. L'offre de services des Tiers Lieux pour les seniors

La réduction continue de la présence des administrations nationales et des organismes de protection sociale a réduit l'offre de services, compensée en partie par la dématérialisation des procédures. Le déploiement des structures polyvalentes, tantôt portés par une ville, tantôt par une structure intercommunale ou encore par un service de l'Etat ou une association a permis de mutualiser une offre par le biais de «guichets uniques polyvalents», offrant des accès dématérialisés aux services ou à des bornes visio de mise en contact direct avec une administration

Bénéfices attendus : Avoir plus de relais de proximité, éviter l'isolement des personnes âgées. La Poste, service de proximité, pourrait accueillir prochainement ces services publics en devenant un relais proche des seniors et avec l'aide de bénévoles, du facteur ou d'autres personnes relevant de l'ESS pour faciliter l'accueil des personnes âgées peu accoutumées aux usages du numérique.

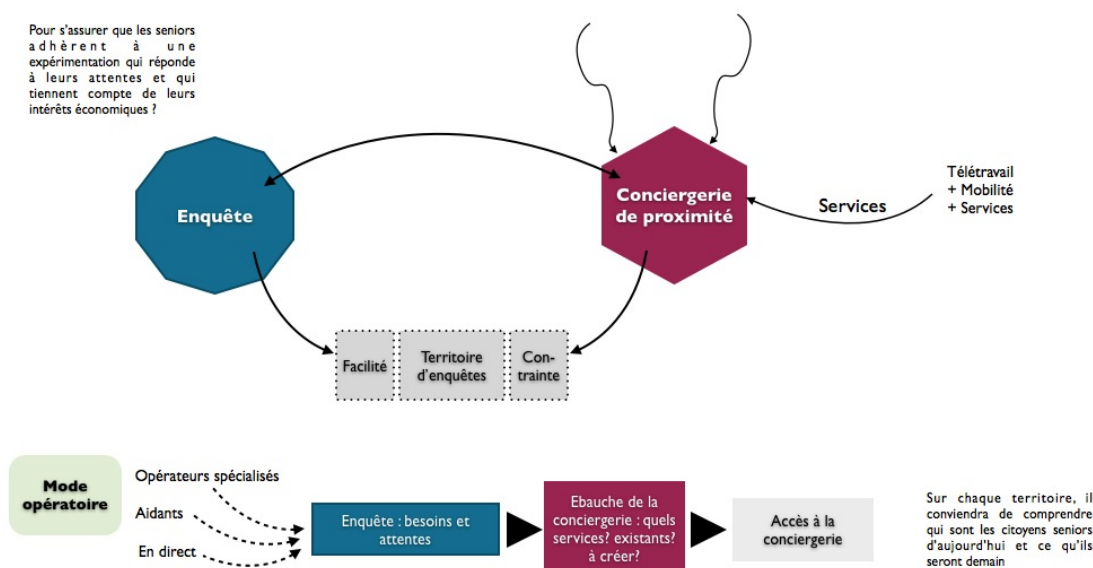
2.4.1. Elargir l'offre de services au delà des services publics avec la télé-médecine et les télé-consultations.

Afin de lutter contre les inégalités territoriales, la télé-médecine est une solution à exploiter; à l'image de la mise en place de télé-consultations en EHPAD dans laquelle la technologie permet l'optimisation du parcours de soins et l'amélioration de la continuité de soins ville-hôpital.

L'offre de services ne peut encore une fois être définie, même pour une cible donnée telle que les seniors qui ont des attentes et des besoins différents selon les territoires. Pour preuve, les animateurs du réseau des Cyber-bases (EPN labellisés par la Caisse des Dépôts) ne proposent pas les mêmes ateliers seniors; ils s'adaptent en fonction des usagers eux mêmes, du matériel disponible, de leurs connaissances acquises, de leurs motivations à développer de nouveaux usages...

Pour déterminer l'offre de services d'un Tiers Lieu à destination des seniors, les enquêtes terrain restent indispensables. Réalisées par les acteurs de l'ESS locaux, elles leur permettraient de définir l'offre de services adaptée aux besoins :

- ☒ Que souhaitent ils? Quels services mettre en place et leur proposer? Cette enquête sera réalisée auprès des seniors directement ou auprès des aidants, relayés via les organismes partenaires et prestataires de services
- ☒ Formalisation d'une offre de services, plaçant les nouvelles technologies au service des usagers
- ☒ Relayer les services à proximité des seniors, avec l'appui des réseaux de voisinage et des postiers pour créer ou maintenir un lien social.



2.4.2. Optimiser l'organisation des services à la personne

La gestion des relations avec les personnes âgées est au cœur d'un maintien à domicile qui met en jeu de nombreux services à la personne..

Pour proposer des solutions, il faut savoir miser sur la présence des tiers lieux , valoriser le bénévolat et innover dans de nouveaux services.

● Les tiers lieux : comment devenir des espaces intermédiaire de vie

Les dernières enquêtes ont montré qu'on voit arriver dans les espaces pour personnes âgées de nouveaux publics en quête d'une dimension sociale plutôt que technique. Ils sont à la recherche d'un "tiers lieu ", d'un espace de sociabilité plutôt qu'une plate forme d'animation non adaptée aux profils « seniors ».

L'une des évolutions majeures que pourraient connaître les tiers lieux serait de devenir des espaces intermédiaires de vie ou de télétravail offrant ainsi un nouveau service pour les zones rurales principalement:

« Un espace intermédiaire de vie, c'est un espace ouvert à l'ensemble des citoyens qui accueillent des services mutualisés proposés par des associations et des prestataires spécialisés: conciergerie, animation culturelle, co-voiturage, service de la Poste ou tout autre service dit de **PROXIMITÉ**. Ces services sont proposés à chaque individu, en fonction de ses besoins et de ses attentes, puis mutualisés pour être partagés par plusieurs. »

Des espaces physiques mais pas seulement...

Des espaces existent et il est essentiel d'en profiter pour les ouvrir à tous ceux qui viendront dans ces lieux découvrir et partager de nouveaux services qu'ils ont plébiscités. Il faudra rapidement les rendre MOBILES afin de pouvoir déplacer les animateurs dans d'autres lieux d'accueil comme les résidences services, les foyers logement, les EHPAD, etc. Des EPN et plus particulièrement des espaces Cyber-bases® le font déjà avec l'acquisition de matériels mobiles (tablettes, portables, caisson mobile pour transporter le matériel) et aller vers le citoyen plutôt que d'attendre qu'il se déplace jusqu'à l'espace.

On y trouve :

- ▶ Un espace à vocation sociale globale : l'équipement de proximité, accessible à l'ensemble de la population. Sa finalité repose sur l'information sur les droits sociaux, l'accompagnement, la prévention, les réponses aux besoins et problèmes de la vie quotidienne;
- ▶ Un espace à vocation familiale pluri-générationnelle : l'lieu d'accueil, de rencontres et d'informations, d'activités destinées à faciliter la vie quotidienne;
- ▶ Un lieu d'animation de la vie sociale : un lieu d'accueil des associations;
- ▶ Un lieu d'interventions concertées et novatrices avec les acteurs locaux : un lieu de coopération et de mise en oeuvre d'actions partenariales

Un modèle de continuité

La mise en place de ces espaces pourrait être réalisée rapidement. Les espaces physiques existent ainsi que les animateurs en place. Pour que ces lieux évoluent, il est nécessaire de :

- ▶ Définir les services à mettre en place au sein de ces espaces : en exploitant les enquêtes sur les besoins et les attentes des seniors que les villes déploient maintenant;
- ▶ Former les animateurs pour qu'ils deviennent des accompagnateurs et relais des services attendus;
- ▶ Détecter les partenaires qui permettent d'élargir le bouquet de services mutualisés
- ▶ Compléter les matériels informatiques existants avec des équipements mobiles (tablettes notamment).

Un business model adapté

Il faut différencier dans cette évolution la récupération des espaces EPN (si elles n'en ont pas, les villes devront en créer ou transformer des bâtiments en espaces) et la mise en place de nouveaux types d'animateurs mobiles, innovants et ouverts à des formations facilitant leur adaptation à de nouvelles populations et à de nouveaux procédés. Les coûts d'animation seront intégrés aux coûts des services

Les associations qui opèrent sur le sanitaire, le social et le culturel ne représentent que 15 % en nombre des organismes mais elles captent 83 % des budgets et concentrent tous les emplois. Elles sont alimentées essentiellement par des fonds publics. Celles qui opèrent sur le sport et les loisirs rassemblent 55 % des organismes et mobilisent 50 % des bénévoles alors qu'elles ne captent que 12 % des budgets. Elles sont

alimentées par des cotisations, des recettes d'activités et des subventions. Le développement des services s'accompagne du passage d'une culture de la subvention à une culture de la commande publique et privée.

Ce sont les nouveaux services de ces associations que l'on va chercher à attirer dans les tiers lieux.

Ces dispositifs correspondent à des besoins d'animation des relations avec les seniors. Ils sont indispensables dans le rural.

● Le déploiement de nouveaux services

Le correspondant (cf la démarche MONALISA des Pouvoirs Publics)⁷

Contexte / Origine	L'isolement des personnes âgées les moins autonomes que ce soit du point de vue de la santé, de la mobilité ou de difficultés avec les procédures administratives, malgré la présence des aides à domicile est un problème. Le correspondant n'est pas un professionnel de l'action sociale. La personne âgée peut l'interpeller sans forcément avoir un problème repéré, ce qui facilite l'accès à ce personnel. Le correspondant a un rôle préventif, qui permet de travailler en amont des situations dites d'urgence, comme cela peut parfois se poser pour les aidants familiaux.
Description du service	Le correspondant se déplace au domicile des personnes isolées lors de rencontres régulières ou pour une aide ponctuelle. Cet accompagnement permet à la personne de renouer des liens. Dans un premier temps l'action se place dans la communication, le dialogue aux personnes âgées hors du contexte des aides à domicile. Ses actions se situent autour de la lecture, des jeux, de la discussion, de la promenade. Il peut également travailler sur la mise en lien avec les habitants vivant à proximité, la création d'un réseau d'aide autour de la personne âgée. Un travail peut aussi être fait, si la personne est bien repérée, afin de toucher les personnes les plus isolées qui n'osent pas solliciter les services, ou qui ne les connaissent pas.
Les missions	• Informer sur les services existants du secteur et faire le lien si besoin • Aider les personnes dans les démarches auprès des services sociaux et administratifs; • Répondre à un besoin de lien social, prévenir l'isolement par l'écoute, le lien • Travailler en partenariat avec les services existants, et contribuer à leur coordination en faisant le relai auprès d'eux.
Moyens nécessaires	Emploi d'une personne ayant une formation d'aide à la personne (à mi-temps au démarrage). Le poste nécessite l'usage de son véhicule personnel (remboursement des frais kilométriques), un téléphone portable et une tablette afin de gérer un historique des appels, une traçabilité des rencontres et des actions, un annuaire des services, un planning et un dispositif de gestion des demandes de financement.
Budget prévisionnel / financements	25 000 €

⁷ <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/134000425/0000.pdf>



Le réseau de voisinage

Contexte / Origine	Les associations caritatives animent aujourd'hui des réseaux de voisinage formés de bénévoles dont il faut assurer à la fois l'engagement (gestion des plannings) et la liberté (gestion des disponibilités afin d'assurer la fluidité des remplacements). Ces bénévoles gèrent au quotidien les petits problèmes des personnes âgées et jouent un rôle important dans le maintien des liens sociaux. On leur demande de soutenir les efforts que doivent consentir les seniors pour utiliser au mieux Internet et les nouvelles technologies (robotique, domotique, etc.) impliquées dans la modernisation de l'habitat.
Description du service	L'association reçoit les appels des seniors dont elle s'occupe et suit les demandes. Elle affecte alors un bénévole au traitement de cette requête. Cet accompagnement permet à la personne de renouer des liens. L'action se place dans la réponse à des petits problèmes du quotidien autour des approvisionnements, de s'assurer que les repas sont bien pris, que les services à la personne sont bien passés, de prévenir les risques de solitude et de maltraitance.
Moyens nécessaires	Le bénévole doit être doté d'un téléphone portable ayant un accès Internet lui permettant de gérer les appels, son planning et d'accéder à une messagerie pour préciser à l'association coordinatrice les demandes des seniors.
Budget prévisionnel / financements	Un abonnement de 5€ / mois



Le taxi social

Contexte / Origine	La notion de mobilité est au cœur du maintien à domicile, principalement pour les personnes âgées. Le taxi social s'inscrit totalement dans ce cadre en proposant un accompagnement physique de la personne dans ses démarches (courses, démarches administratives, visites médecins...). Il ne se substitue pas aux compagnies de taxis classiques dans la mesure où la personne en charge de ce service accompagne réellement la personne, mais aussi dans la mesure où le service s'adresse à des personnes selon un plafond de revenus, qui n'utiliseraient pas un taxi en règle générale.
Description du service	Le service de taxi social permet de maintenir le lien social via une mobilité à un coût modéré, et participe au maintien à domicile des personnes âgées. Il permet de répondre à des personnes qui n'ont pas de moyens de locomotion mais qui souhaitent rester autonomes. Les missions du service visent l'accompagnement dans les démarches de santé, pour les démarches administratives, pour les courses et le transport pour se rendre aux clubs, associations et activités diverses. Les déplacements sont facturés à l'heure et l'attente du chauffeur est comptabilisée. Lors de la réservation, il convient de préciser l'objet du déplacement, la destination et l'horaire souhaité. La priorité est donnée aux déplacements motivés par un rendez-vous pour des motifs de santé ou administratifs. On notera que ce service, étant à vocation sociale, ne peut se substituer aux taxis, ni aux ambulances ou services spécialisés dans le transport des personnes malades ayant besoin d'une assistance particulière pour se déplacer.
Moyens nécessaires	Embauche d'une personne ayant une formation d'aide à la personne, pouvant être à mi-temps au démarrage. Le service nécessite un véhicule et l'usage d'un téléphone mobile.
Budget prévisionnel / financements	41 000 €



Le co-voiturage

Contexte / Origine	La question de la mise en place d'un service de co-voiturage permet de répondre à la problématique de la mobilité ainsi qu'à la problématique d'isolement et de non participation à des activités.
Description du service	Le service de co-voiturage consiste en la mise en relation avec des aidants de seniors afin de leur permettre de trouver des aidants effectuant les mêmes trajets, dans des horaires concordants. En terme d'assurance, les aidants qui proposent des trajets dans leur véhicule s'engagent à vérifier la validité de leur assurance : « Un passager participant aux frais de route est considéré comme transporté à titre gratuit, et est un tiers dans le véhicule et est donc couvert par l'assurance minimale au tiers généralisée en Europe » (législation en terme d'assurance et de co-voiturage). Un automobiliste sera entièrement responsable en cas d'accident s'il n'est pas assuré. Le conducteur doit être en règle avec la loi et le code de la route. Il doit être détenteur du permis de conduire, avoir une assurance en cours de validité et être en règle avec les contrôles de sécurité obligatoires. Le passager ne doit pas gêner le conducteur et doit être respectueux du véhicule (propreté). Il doit prévenir en cas d'annulation et être ponctuel aux rendez-vous fixés. En terme de fiscalité, le conducteur ne doit en aucun cas faire de bénéfices sur la participation financière du passager. Les frais de déplacements : le conducteur peut utiliser les 10% forfaitaires de la distance parcourue pour se rendre à son lieu de travail, ou déduire les km parcourus en frais réels. Le passager peut utiliser les 10% forfaitaires ou déduire 75% des montants versés au conducteur.
Missions	• Faciliter la mise en relation de personnes susceptibles d'être intéressées • Créer du lien via un service qui favorise la convivialité • Rompre l'isolement social
Moyens nécessaires	Coordination (gestion des appels, gestion des plannings, coordination inter services, gestion des financements) qui doit être externalisée auprès d'un prestataire spécialisé. Equiper les véhicules d'un boîtier permettant de tracer et de sécuriser le dispositif de co-voiturage, avec une information possible par téléphone et la possibilité d'alerter la coordination lors d'incident pour assurer la disponibilité de véhicule de remplacement.
Budget prévisionnel / financements	Coordination : 5€ / mois, Sécurisation : 30€ / mois



L'intermittent du spectacle - animateur culturel

Contexte / Origine	L'idée vise à proposer aux intermittents du spectacle de devenir des animateurs socio culturels à destination des seniors. Ces animateurs, après avoir suivi une formation sur les TIC et une formation de type sociologie des personnes âgées, s'intéressent aux loisirs et à leurs activités culturelles. Ils doivent valoriser les activités sous toutes les formes, accompagner la construction de projets, combattre l'ennui et améliorer la qualité de vie. La Culture contribue au bien-être, favorise les relations intergénérationnelles et doit redonner de la considération à la personne âgée. Dans les résidences services, ces animateurs proposeront un espace de convivialité leur permettant de proposer des activités culturelles et de loisirs en respectant les goûts, les envies et les potentiels de chaque senior.
Description du service	Les animateurs proposent plusieurs ateliers : arts plastiques, transmissions inter-générationnelles, lectures et théâtre, expression corporelle, voyages et musées, atelier cognitif. Ils doivent faire de la diversité des vécus une richesse pédagogique et utiliser toutes les technologies actuelles pour aider les seniors : • à construire leur projet de vie; • à se projeter et à accompagner des projets culturels, • à mieux utiliser les contenus médias existants pour construire des voyages, • à être les témoins d'histoires pouvant aider les jeunes à se construire et mettre en perspective leurs connaissances
Moyens nécessaires	Pour les intermittents du spectacle, le poste nécessite l'usage d'une tablette et la mise en place d'un administrateur des contenus afin d'assurer la réutilisation des supports d'animation. L'animateur doit être capable d'historiser les informations suivantes : un historique des programmes et des contenus, une traçabilité des rencontres et des scénarii d'animations, un annuaire et un calendrier des activités loisirs et culturelles existantes, un planning.
Budget prévisionnel / financements	35 € / heure

3. PROFESSIONNALISER LES ACTEURS DE L'ESS : DEVENIR UN RÉSEAU MUTUALISÉ ET D'ÉCHANGES DES MEILLEURES PRATIQUES

Dans les dernières années, la connaissance statistique de l'Economie sociale et solidaire (ESS) s'est amplifiée, notamment en termes d'emplois. En 2008, elles constituent 10 % de l'emploi salarié avec un effectif salarié avoisinant 2,3 millions de personnes au sein de 215 000 établissements. Même si ces données masquent un emploi atypique, particulièrement important en milieu associatif, l'ESS représenterait néanmoins 6 et 8 % de l'emploi total lorsque l'on prend en compte l'emploi salarié à taux plein.

L'exemple du PROCESS⁸ (PROgramme de Coopération de l'Economie Sociale et Solidaire en Loire Sud) présente des axes de professionnaliser des acteurs de l'ESS qui semble proche de la démarche proposée ici. Dans le Programme prévu 2012-2015, réparti sur 6 axes, la professionnalisation des acteurs est au coeur du dispositif dont voici le résumé de 4 axes sur les 6 présentés :

Axe 1 : Développer l'entrepreneuriat dans l'ESS

- ▶ Proposer un parcours structuré aux porteurs de projet en les orientant vers la ou les structures les mieux adaptées à leur projet, leur permettant ainsi gain de temps et d'efficacité
- ▶ Suivi post création
- ▶ Implantation avec une veille régionale sur les lieux d'implantation potentiels (dont les Tiers Lieux, qui pourraient être de très bons tremplins pour ces entrepreneurs)

Axe 2 : Activer et mobiliser la commande publique et privée

- ▶ Mise en place d'un appui technique au montage de dossier - professionnalisation des entreprises de l'ESS (cadre réglementaire, veille, dématérialisation et réponse électronique aux marchés publics, rédactions des mémoires, formation aux référentiels d'analyse de la valeur durable)
- ▶ Mise en place d'un pacte ESS - définition de nouveaux critères d'analyses d'offres, information et accompagnement des partenaires publics, mise en place d'un « Social Business Act »
- ▶ Création d'un laboratoire in situ : échanger, diffuser des connaissances, analyser les besoins du territoire, stimuler la réflexion
- ▶ Montage d'un Pôle Territorial de Coopération Économique : nouveau mode de coopération entre les acteurs du territoire, faire connaître la richesse économique et sociale des entreprises de l'ESS, mutualiser les moyens liés aux activités...

Axe 3 : Promouvoir - valoriser l'ESS comme vecteur de création et consolidation d'emplois

- ▶ Elaboration d'une stratégie de communication : offres d'emplois, développement durable, coordination des actions de promotion et valorisation de l'ESS

⁸ Présentation détaillée PROCESS 2012-2015 http://rtes.fr/IMG/pdf/PROCESS_pour_diffusionSEM.pdf

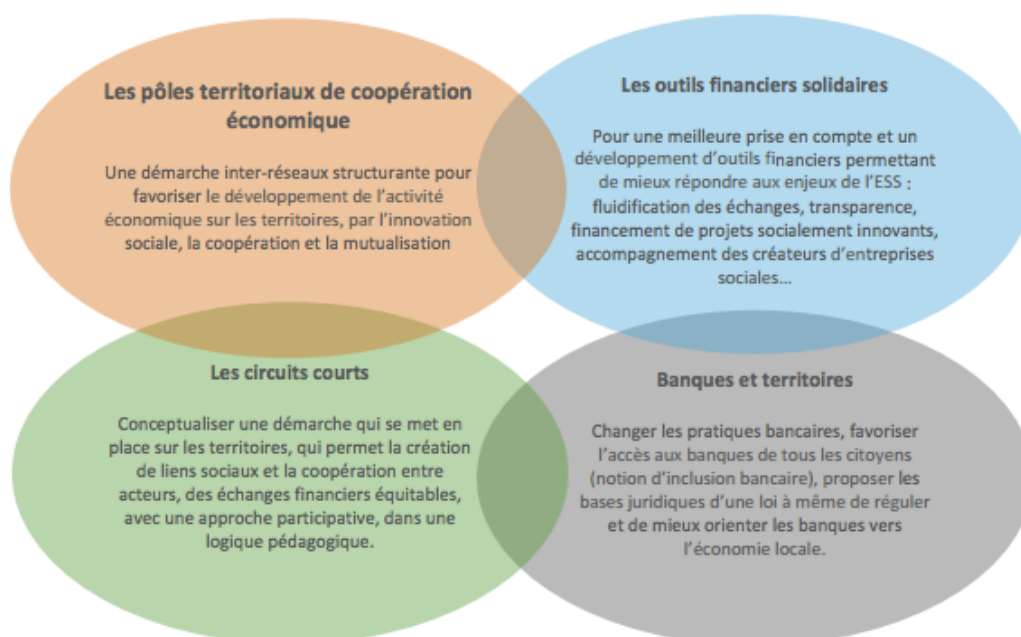
Axe 4 : Professionnaliser les acteurs

- ▶ Pour un ancrage dans les instances
- ▶ Pour une adaptation aux contraintes socio-économiques : développer auprès des acteurs ou futurs acteurs de l'ESS (bénévoles, salariés, élus, directeurs...) des connaissances, des compétences professionnelles dans les domaines comme la gestion, le management, le développement et initier des actions collectives d'appui conseil RH en mobilisant les outils Région, Etat, OPCA, consulaires
- ▶ Développer de nouveaux modes de partenariats avec les acteurs socio économiques hors ESS

Le Laboratoire de l'ESS⁹

D'un point de vue concret et après la mise en place d'appels à projet sur les Pôles Territoriaux de Coopération Economique (PTCE), l'Etat a souhaité valoriser et engager une réelle démarche nationale de professionnalisation des acteurs de l'ESS et de pérenniser les engagements locaux avec des objectifs clairs comme le développement d'emplois pérenne et non délocalisables, des acteurs structurés autour de projets communs d'intérêt général et mutualisant leurs compétences au service du citoyen. Au laboratoire de l'ESS, une structure qui promeut cette économie, Aude Boisadan rappelle que ces PTCE « **permettent souvent de répondre à un besoin mal satisfait du territoire et offrent des solutions de développement local durable** ».

Les groupes de réflexion du Labo sont les suivants et tendent bien à la professionnalisation de tous les acteurs de l'ESS et de leur force pour les territoires :



⁹ <http://www.lelabo-ess.org/>

4. QUELLES OFFRES DE SERVICES POURRAIENT ÊTRE DÉVELOPPÉES?

4.1. *Le télétravail : encore peu exploité en France, cette organisation du travail pourrait apporter de réelles valeurs ajoutées à tous*

«Le télétravail constitue une véritable opportunité pour le développement local, notamment pour les territoires ruraux. La réduction de la pression sur les transports peut inciter des travailleurs à venir s'installer dans des espaces de faible densité. De nouveaux lieux de travail, (...Tiers Lieux...), peuvent devenir un élément d'attractivité et de renouveau pour ces territoires. La venue de quelques travailleurs, qu'ils soient entrepreneurs indépendants, salariés de PME, grande entreprise ou d'une administration, peut constituer un soutien majeur à l'économie résidentielle et aider à la revitalisation des territoires isolés».

Travailler sur un lieu extérieur à l'entreprise permet de favoriser la mise en réseau et le croisement des initiatives, donc de coopérer et de s'enrichir des compétences et expériences présentes.

Le télétravail désigne « *toute forme d'organisation dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l'employeur est effectué par un salarié en dehors de ces locaux de façon régulière et volontaire en utilisant les NTIC dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un avenant à celui ci* », loi Warsmann, 22 mars 2012.

Alors, une ville maillée d'espaces de télétravail serait-elle à la fois le graal des rythmes de travail durables, la fin des embouteillages et de la pollution, et par-dessus le marché, un surcroît de créativité ?

Du télétravail au tiers lieu¹⁰ : si cette tendance explose, c'est qu'elle s'inscrit dans un mouvement beaucoup plus large. Le télétravailleur peut tout aussi bien travailler depuis son domicile que dans un Tiers Lieu. Selon Ray Oldenberg, initiateur du terme, « les tiers lieux présentent la qualité d'une place qui permet les rassemblements dans un cadre public informel, qui contribue à créer une communauté vivante. Ils offrent un espace favorable à la diversité où les gens peuvent être eux mêmes, acceptés pour ce qu'ils sont ou en phase avec ce à quoi ils aspirent. »

4.2. *La constitution d'une offre de services de Tiers Lieux*

Nous avons vu tout le long de ce livre blanc à quel point une définition précise d'un Tiers Lieu était impossible. En revanche, se poser les bonnes questions pour adapter l'offre au territoire et aux besoins des citoyens est un facteur clé de succès. Les principes fondamentaux ont été cités dans le manifeste co-écrit par Yoann Duriaux et Antoine Burret.

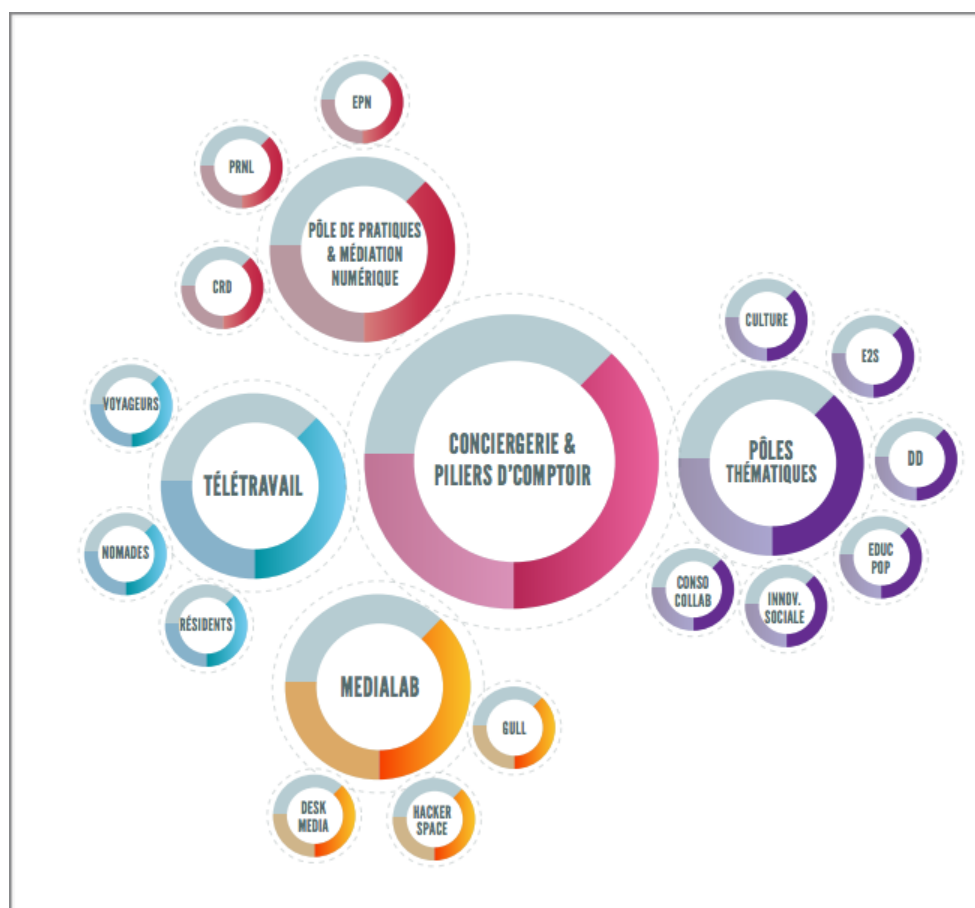
Un Tiers Lieu est donc un mix de :

¹⁰ Neo nomade

- ★ un espace de co-working
- ★ un espace public numérique
- ★ un télécentre, pour le travail à distance (télétravail)
- ★ Une coopérative d'activité et d'emploi
- ★ Un Fablab
- ★ Un Living Lab et / ou Media Lab
- ★ Un relai AMAP
- ★ et tout autre service de proximité pouvant être rendu par une conciergerie de proximité.

Un tiers lieu est l'assemblage de services indépendants les uns des autres, mais oeuvrant dans un objectif commun de coopération.

Parce qu'une image parle souvent plus que des mots, (selon Confucius « l'image = 1000 mots »), le schéma le plus proche de notre réflexion est celui du Comptoir numérique de Saint Etienne¹¹ qui regroupe au sein d'un même espace tous les différents services pouvant être rendus aux citoyens, même s'il reste très tourné autour de la notion de travail collaboratif.



¹¹<http://comptoir-numerique.fr/>

L'exemple du Comptoir Numérique de Nantes est très intéressant puisqu'il réunit au sein du même espace d'autres espaces et présenté sous la forme de pôles pour que les usagers puissent aisément aller là où ils le souhaitent : la partie « télétravailleurs », le pôle « pratiques et médiation numérique », les thématiques et l'espace Medialab sans oublier la mise à disposition d'une conciergerie, très peu développée dans les espaces existants et qui représente une réelle valeur ajoutée pour le citoyen.

Les réflexions menées par Grand Large Conseils y ajouteraient un pôle « seniors » ou « services à la personne » et offrirait ainsi la possibilité de développer d'autres services et d'y associer d'autres acteurs locaux de l'ESS. Une autre cible pousserait alors la porte de ces Tiers Lieux et qui y trouverait une réponse à leurs besoins. L'idée n'étant pas de remplacer les guichets existants mais de développer d'autres services et de mutualiser des compétences au plus près du citoyen.

Un article paru dans Internet Actu en Octobre 2013, reprend les réflexions menées par la Fing dans un groupe de travail « Alléger la ville », 3 schémas résument en tout point ce qu'on entend par Lieux Partagés. Voici un retour de cet article et de la rubrique **Vous avez dit Lieux Partagés?** <http://www.internetactu.net/2013/10/11/allegger-la-ville-des-strategies-de-lieux-partages/>

Les 3 schémas ci-dessous résument très bien les 3 problématiques des Tiers Lieux :

► **Quels objectifs pour quels acteurs concernés?**

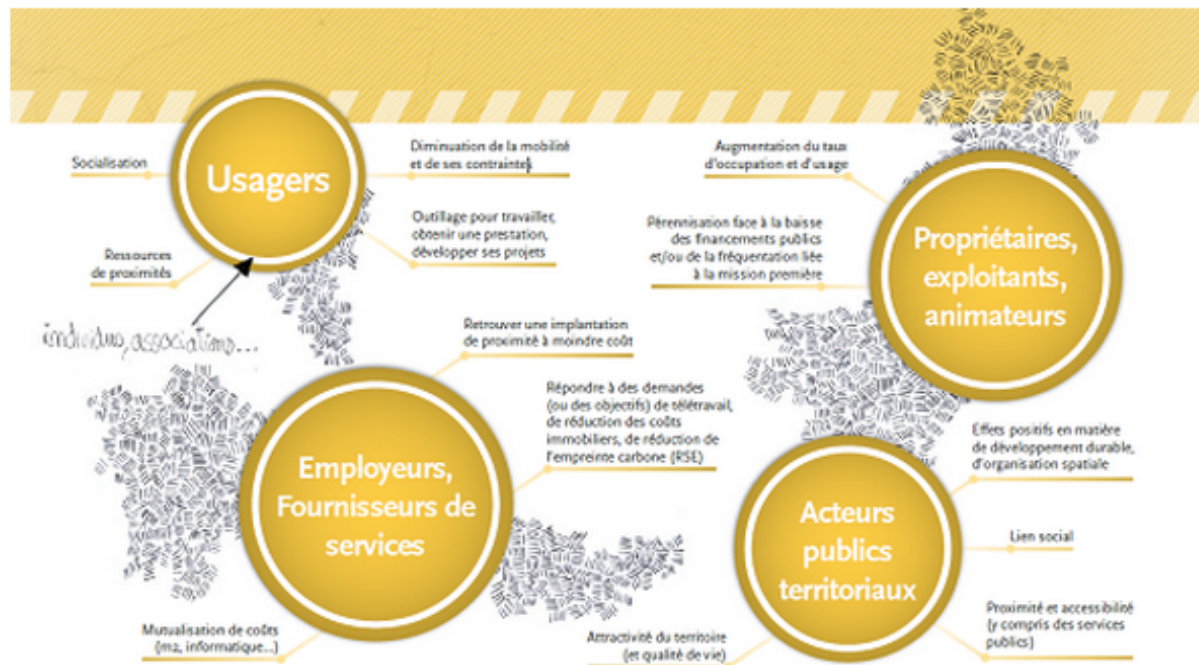


Image : ce que permettent les lieux partagés selon les différents types d'acteurs concernés.

► Que partage-t-on?



Image : que partage-t-on ?

► Qui partage?



Image : Qui partage ?

PARTIE 3 : UN PORTAGE DES TIERS LIEUX PAR LES ACTEURS DE L'ESS ?

Tous les lieux présentés dans ce livre blanc ont des modèles économiques qui diffèrent mais dans la majeure partie des exemples, les collectivités territoriales sont les principales financeurs et porteurs de ces dispositifs (EPN, Visio Guichet, Relais Services Publics...). Les espaces de co-working fonctionnent sur un mode de financement différent mais pas toujours viable et pérenne.

Le portage des Tiers Lieux est donc un vrai question à résoudre pour que ces nouveaux lieux puissent se développer sur l'ensemble du territoire et limiter les besoins de financements de la part des acteurs publics, qui ne peuvent pas soutenir financièrement tous ces projets et dont le mode de fonctionnement ne correspond pas à celui du secteur public.

Le monde économique local, à l'image des SCOP, SCIC, travailleurs indépendants, auto entrepreneurs, entrepreneurs sociaux et plus largement les entreprises ou institutions respectant les contraintes de l'ESS, doit être pleinement intégré au fonctionnement des Tiers Lieux en créant ainsi un écosystème pérenne et solide.

Sans la participation active de tous ces partenaires locaux, ces espaces sont souvent confrontés à un manque de communication et d'information : comme l'a souligné la Fondation de France, **« les lieux de proximité où une socialité peut se déployer se sont raréfiés ou sont inconnus d'une partie de la population, parmi les personnes en situation d'isolement, 62% disent qu'ils n'ont accès à « aucun lieu proche de chez eux au sein desquels ils peuvent facilement rencontrer des gens pour discuter ».**

Les acteurs de l'ESS seraient également les bons ANIMATEURS au delà des animateurs d'EPN et des autres espaces existants. Leur rôle est capital au point que le rapport de Claudy Lebreton précise que 2000 emplois d'animateurs devraient être créés pour développer davantage les compétences et renforcer leur mission dans les territoires. Sans animation, aucun espace n'est pérenne ; la dynamique du lieu est créée par ces animateurs, qui oeuvrent depuis près de 20 ans pour certains à mieux appréhender les nouvelles technologies et surtout à développer les usages.

Ces animateurs, pour en avoir rencontré plusieurs, sont des innovateurs : souvent à l'initiative des ateliers qu'ils animent, certains échangent leurs meilleures pratiques, veillent constamment et sont à la recherche des usages de demain. A l'image du réseau Cyber-base initié par la Caisse des Dépôts qui offre à l'ensemble des espaces adhérents et aux 3000 animateurs de participer activement, via la mise à disposition d'un portail, à l'enrichissement des ressources disponibles et au partage de leurs expériences communes.

A l'heure où le mot d'ordre est de « placer le citoyen au centre des préoccupations, des projets », ces Tiers Lieux sont une réponse devant laquelle les territoires ne peuvent éviter d'engager une dynamique et d'accompagner les acteurs locaux à développer leurs projets. D'ailleurs, si le citoyen est au centre de ses dispositifs, le financement participatif ou « crowdfunding » représente également un axe à ne pas négliger. Ces

plateformes qui sont particulièrement bien utilisés dans le monde de la culture (musique, art, films etc.) commencent à être une source de financement supplémentaire des lieux comme les espaces de co-working et dans le monde associatif.

Tout comme sa définition, le Tiers Lieu n'a pas de modèle pré-établi dans son portage et son financement mais les pistes soulevées dans ce livre blanc sont à prendre en considération : les acteurs de l'ESS peuvent, au travers des Pôles Territoriaux de Coopération Économique, porter ces nouveaux espaces en réunissant au sein d'un même lieu, tous les services qu'un citoyen pourrait avoir besoin, avec la mise en place de partenariats pérennes avec des entreprises hors ESS. Quand au financement, un mix de financement public / privé / participatif pourrait voir le jour.

Pour reprendre la conclusion du Manifeste des Tiers Lieux, co écrit par Yoann Duriaux et Antoine Burret, « Les Tiers Lieux, faites les vous mêmes » ...!

QUELQUES MOTS SUR

Grand Large Conseils est une société de conseil qui réunit des consultants tous experts dans leurs domaines de compétences. Du monde de l'assurance, de l'audit, de la Silver Economie jusqu'au secteur public, médico social et social et dans le domaine des ressources humaines, nos experts sont à la recherche de solutions et des partenaires qui permettront de répondre aux besoins de nos clients.



Fort d'un vécu dans l'accompagnement des cyber-bases et de projets de déploiement de services dans la Silver Économie, Grand Large Conseils cible le développement de l'ESS dans les bassins de vie et la dynamique des tiers lieux comme des accélérateurs de ce développement. Des projets sont en cours dans le domaine du médico social et de l'accompagnement des seniors au maintien à domicile.

Ce livre blanc a été écrit par Alexandra OGUS, Consultante Senior pour Grand Large Conseils



Tags : accompagnement auprès des collectivités, développement économique, attractivité du territoire, plateforme d'intermédiation, Silver Economie, EPN - Cyber-bases, réseaux sociaux professionnels, enquêtes et sondages, modélisation de processus, recherche de partenaires, attentes et besoins cibles, citoyens, plateforme citoyen, services aux citoyens, ville intelligente, tiers lieux, co-working.



Auteur du blog : Rexent, media social de proximité <http://rexent.typepad.com/> et du livre blanc « Services dédiés aux entreprises innovantes »

Twitter : @alexogus