



EFFICIENCE

Réseau de tiers lieux d'inclusion numérique implanté dans des galeries marchandes

FICHE 6

Efficiency
SOLIDAIRE & CRÉATIVE



PRÉSENTATION

Efficiency est **une structure associative** qui a démarré son activité en **octobre 2017**, à **Maubeuge** (Nord, France). Forte de son expérience dans le domaine de **l'inclusion numérique via l'animation d'ateliers** dans les structures partenaires et la formation certifiante aux compétences de base des métiers du numérique, la structure a ouvert un **premier tiers-lieu d'inclusion numérique** dans une **galerie marchande en 2021** (Hypermarché Auchan).



Ce projet a été rendu possible grâce au **soutien de l'entreprise NHOOD**, leader européen des centres commerciaux en Europe. Après une expérimentation éphémère de quelques mois, le tiers-lieu a très vite rencontré son public. Aujourd'hui, l'association gère **trois tiers-lieux situés en galerie marchande**. L'accueil y est **inconditionnel** (pas de limite d'âge, de situation socio-professionnelle, ...). Les tiers-lieux sont à disposition des particuliers comme des professionnels de l'insertion sociale demandeurs de nouveaux outils pour **pallier l'illectronisme de leurs bénéficiaires**.

**Premier tiers-lieu
d'inclusion numérique
implanté dans une galerie
marchande en France**

Efficiency EN QUELQUES MOTS

- Association à but non lucratif.
- Crée en 2017 à Maubeuge dans les Hauts-de-France.
- Conception et animation d'espaces solidaires d'aide au numérique, au cœur de centres commerciaux Auchan.

EN QUELQUES CHIFFRES

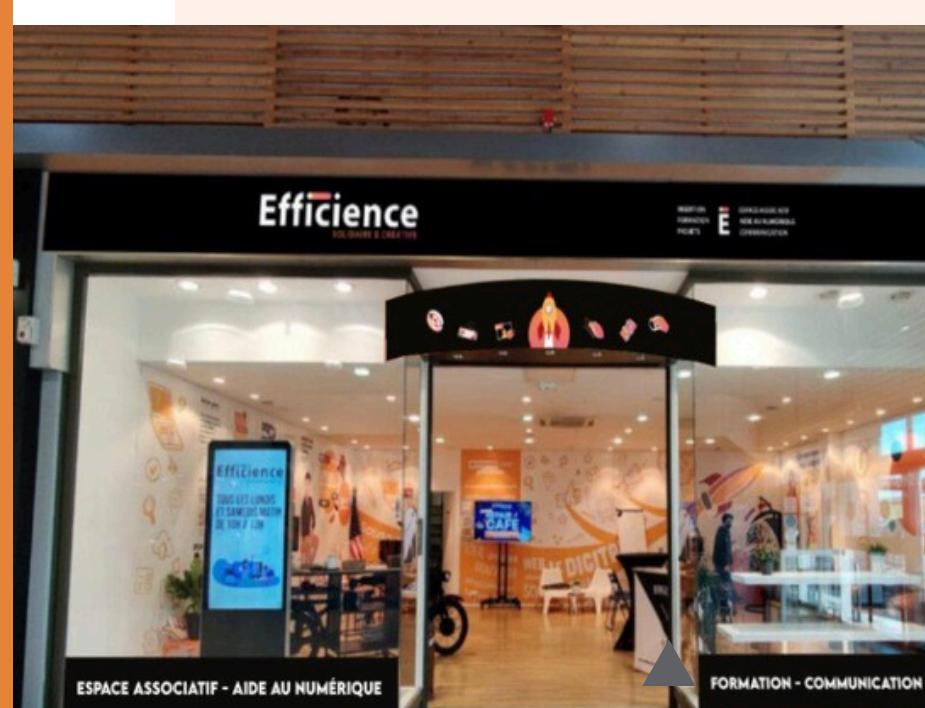
- 12 salariés
600 k € de budget
50 bénévoles
10 volontaires
40 partenaires associatifs
3 tiers-lieux en Hauts-de-France
1 tiers-lieu en île-de-France
8000 bénéficiaires par an

La première difficulté des bénéficiaires est leur **manque de culture numérique**, à égalité avec la peur de se faire arnaquer. Les premiers échanges tiennent plus souvent au fait de **rassurer les personnes sur leurs capacités** et à leur donner un aperçu du champ des possibles. La **majorité des demandes spontanées concerne l'utilisation du smartphone**. C'est pourquoi les opérateurs de téléphonie de la galerie orientent plusieurs personnes par jour vers le tiers-lieu pour la prise en main de leur nouvel équipement.

Le fait que l'association était déjà existante a facilité la visibilité du tiers-lieu. Il y est régulièrement organisé des **ateliers collectifs pour les bénéficiaires des structures partenaires**. Comme partout, le monde attire le monde.

Efficience veille à communiquer, sur ses réseaux sociaux, sur la diversité des publics que l'équipe ait en capacité d'aider (âge, situation de handicap, entrepreneur, recherche d'emploi ou de formation, ...).

Le tiers-lieu propose des **temps forts ludiques les mercredis après-midi et un repair café les samedis matin** mais il n'existe pas de créneaux spécifiques par catégorie de situations. Cela contribue grandement au fait de rendre le lieu accueillant et non stigmatisant. Un retraité peut être aidé pour l'utilisation de son smartphone pendant qu'un étudiant révise les outils bureautiques ou qu'un entrepreneur se renseigne sur l'utilisation des réseaux sociaux pour développer ses projets.



OBSTACLES ET SOLUTIONS

Un **tiers-lieu d'inclusion numérique dans une galerie marchande**, c'est une **première en France**. Il a fallu dépasser le clivage entre activité marchande et non marchande. Côté structure, il a fallu s'adapter aux règles de fonctionnement d'une galerie marchande (amplitude horaire, sécurité). La communication aussi est un enjeu sur lequel Efficience travaille en permanence. En effet, il faut rendre explicite que la structure est un service de médiation numérique, gratuit, pour tous. Cela passe également par une programmation attractive d'activités hebdomadaire.

PARTENARIATS ET COLLABORATION

Le concept Efficience repose sur le **soutien des écosystèmes locaux**. Le développement des tiers-lieux a pour préalable une étude des besoins avec les collectivités locales et acteurs clés du territoire.

L'adéquation entre le terrain et la solution Efficience proposée enclenche un processus de création d'un **nouvel espace dédié à la transition numérique inclusive**. Les acteurs clés (associatifs), les collectivités locales et régionales sont parties prenantes de la démarche.



Vous souhaitez en savoir plus?

www.efficiencycreative.fr
bonjour@efficiencycreative.fr

RÉSULTATS ET IMPACTS

Parmi les bénéficiaires, certains cumulent les structures ressources (centre sociaux, médiathèque, maison de quartier). Le tiers-lieu Efficience, c'est là où on peut venir **réaliser soi-même ses démarches avec un médiateur numérique**. Celui-ci veille à éviter les erreurs, aide à fermer les *pop up* et autres messages involontaires. Les bénéficiaires n'ont **pas réellement de contraintes de temps limité** et ils savent qu'ils peuvent faire répéter autant que nécessaire.

On a ainsi, par exemple, une personne âgée, arrivée avec un ancien ordinateur portable récupéré de son petit-fils et une grande frustration de ne plus être autonome dans ses démarches du quotidien à cause de la digitalisation. Au bout d'un an (peut-être deux), elle jongle entre plusieurs boîtes mail, n'a plus peur de dialoguer avec les institutions via ses comptes en ligne, et a même fini par s'offrir un smartphone parce que "c'est plus pratique pour utiliser les réseaux sociaux".

On a également des exemples de personnes en situation de fragilité à qui on n'a pas dit qu'il était nécessaire de résilier en ligne les assurances de leurs anciens équipements. C'est ainsi **plusieurs dizaines d'euros par mois récupérés pour ces bénéficiaires**, en apprenant à faire valoir leurs droits.

LEÇONS APPRISES ET CONSEILS

Les délais de mise en œuvre pour un tel projet sont très longs (environ 1,5 an pour l'ouverture d'un tiers lieu). Beaucoup de procédures à suivre, notamment en terme de règles de sécurité propres aux centres commerciaux à respecter, en fonction aussi de l'ampleur des aménagements à réaliser.

L'aménagement est très important pour le succès du lieu. Du **mobilier ergonomique et amovible** pour garantir à la fois le confort de travail, mais aussi la possibilité d'accueillir une diversité de configurations. Une décoration à la fois conviviale et surprenante pour susciter la familiarité et la créativité.

La **diversité des publics aidés** n'est pas toujours simple à obtenir/maintenir, mais c'est une **réelle plus-value pour le tiers-lieu**. Certains bénéficiaires passent de aidés à aidants, c'est d'autant plus bénéfique pour eux dans leur démarche d'apprentissage du numérique.

VISION D'AVENIR

Le concept est **en cours d'essaimage sur d'autres territoires**. Efficience s'inspire des nouvelles problématiques observées pour améliorer son offre de service. Les **territoires** sont de plus en plus intéressés par des projets permettant la **montée en compétences de leurs habitants**. De plus en plus, la structure va plus loin que la **levée du frein lié à l'illectronisme**. Le tiers-lieu peut devenir un espace où le bénéficiaire passe à l'étape suivante vers son développement et son autonomie, en sécurité.

