



EFFICIENCE

Rede de terceiros lugares para a inclusão digital criada em shoppings

FOLHA 6

Efficiency
SOLIDAIRE & CRÉATIVE



APRESENTAÇÃO

A Efficiency é uma **estrutura associativa** que iniciou a sua atividade em outubro de 2017, em Maubeuge (Norte, França). Com base na sua experiência na área da **inclusão digital através da realização de workshops** em estruturas parceiras e formação certificada em competências básicas em profissões digitais, a **estrutura inaugurou em 2021 o seu primeiro local de inclusão digital** externalizado num centro comercial (Auchan Hypermarket).



Este projeto foi possível graças **ao apoio da NHOOD**, líder europeu em centros comerciais.

Após uma curta experiência de alguns meses, o terceiro classificado rapidamente encontrou o seu público.

Hoje, a associação gera **três terceiros locais localizados em centros comerciais**. O **acolhimento é incondicional** (sem limite de idade, situação socioprofissional, etc.). Estão disponíveis terceiros lugares para indivíduos e profissionais de integração social que procuram novas ferramentas para **superar a iliteracia digital dos seus beneficiários**.

Primeiro terceiro lugar de inclusão digital estabelecido num shopping em França

Efficiency

EM POUCAS PALAVRAS

- Associação sem fins lucrativos.
- Criado em 2017 em Maubeuge, em Hauts-de-France.
- Concepção e gestão de espaços digitais de apoio solidário no coração dos centros comerciais Auchan.

EM POUCOS NÚMEROS

12 funcionários

Orçamento de 600 mil euros

50 voluntários

10 voluntários

40 parceiros associativos

3 terceiros lugares em Hauts-de-France

1 terceiro lugar em Île-de-France

8.000 beneficiários por ano

A primeira dificuldade dos beneficiários é a **falta de cultura digital**, além do receio de serem enganados. As primeiras trocas visam geralmente **tranquilizar as pessoas sobre as suas capacidades** e dar-lhes uma visão geral do leque de possibilidades. A **maioria das solicitações espontâneas diz respeito à utilização de smartphones**. É por isso que os telefonistas da galeria encaminham várias pessoas por dia para o terceiro local para se familiarizarem com os seus novos equipamentos.

O facto de a associação já existir facilitou a visibilidade do terceiro lugar. São regularmente organizados **workshops de grupo para beneficiários de estruturas parceiras**. Como em todo o lado, o mundo atrai o mundo.

A eficiência garante a comunicação, nas suas redes sociais, na diversidade de públicos que a equipa consegue ajudar (idade, deficiência, empreendedorismo, procura de emprego ou formação, etc.).

O terceiro lugar oferece destaque **divertidos nas tardes de quarta-feira e cafés de reparação nas manhãs de sábado**, mas não há horários específicos para cada categoria de situação. Isto contribui muito para tornar o local acolhedor e não estigmatizante. Um reformado pode ser ajudado a utilizar o seu smartphone enquanto um estudante analisa ferramentas de escritório ou um empreendedor aprende a utilizar as redes sociais para desenvolver os seus projetos.



OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

Um **terceiro lugar para a inclusão digital num centro comercial** é uma **inovação em França**. Era necessário ultrapassar a divisão entre atividade comercial e não comercial.

Do lado estrutural, **foi necessário adaptar-se às regras de funcionamento de um centro comercial** (horário de funcionamento, segurança). A comunicação é também uma questão na qual a Efficiency trabalha constantemente.

De facto, é necessário explicitar que a estrutura é um serviço de mediação digital, gratuito, para todos. Isto também envolve um programa semanal de atividades atraente.

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

O conceito de Eficiência baseia-se no **suporte aos ecossistemas locais**. O desenvolvimento de terceiros locais requer um estudo de necessidades com as autoridades locais e os principais intervenientes na área.

A adequação do terreno à solução de Eficiência proposta desencadeia um processo de criação de um **novo espaço dedicado à transição digital inclusiva**. As principais partes interessadas (associações), as autoridades locais e regionais são partes interessadas no processo.



Quer saber mais?

[www.efficiencycreative.fr](http://efficiencycreative.fr)
bonjour@efficiencycreative.fr

RESULTADOS E IMPACTOS

Entre os beneficiários, alguns combinam estruturas de recursos (centros sociais, mediatecas, centros comunitários). O Efficience third-place é o local onde pode vir e **realizar os seus próprios procedimentos com um mediador digital** que monitoriza se não está a cometer erros e que o ajuda a fechar pop-ups e outras mensagens involuntárias. Os **beneficiários não têm realmente restrições de tempo** e sabem que podem repetir o tempo que for necessário.

Por exemplo, temos um idoso que chegou apenas com um portátil velho retirado ao neto e uma grande frustração por já não ter independência nas atividades diárias por causa da digitalização. Ao fim de um ano (talvez dois), ela faz malabarismos com várias caixas de correio eletrónico, já não tem medo de comunicar com as instituições através das suas contas online e até acabou por comprar um smartphone porque "é mais prático para usar as redes sociais".

Existem também exemplos de pessoas em situações vulneráveis que não foram informadas online de que era necessário cancelar o seguro dos seus equipamentos antigos. Isto significa que estes **beneficiários recuperaram várias dezenas de euros por mês** ao aprenderem a fazer valer os seus direitos.



LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

Os prazos de implementação de um projecto deste tipo são muito longos (cerca de 1,5 anos para a abertura de um terceiro local). Existem muitos procedimentos a seguir, principalmente em termos de regras de segurança específicas para os centros comerciais, dependendo da magnitude dos empreendimentos a realizar.

O **layout é muito importante** para o sucesso do local. **Mobiliário ergonómico e amovível** para garantir tanto o conforto no trabalho como a possibilidade de acomodar diversas configurações. Uma decoração que seja ao mesmo tempo simpática e surpreendente para inspirar familiaridade e criatividade.

A **diversidade dos públicos apoiados** nem sempre é fácil de obter/manter, mas é uma **verdadeira mais-valia para o terceiro lugar**. Alguns beneficiários deixam de ser ajudados e passam a ser ajudantes, o que é ainda mais benéfico para eles no seu processo de aprendizagem digital.

VISÃO DO FUTURO

O conceito está atualmente a ser **implementado noutras territórios**. A Efficiency inspira-se em novos problemas observados para melhorar a sua oferta de serviços.

Os **territórios** estão cada vez mais interessados em projetos que permitam aos seus residentes **melhorar as suas competências**. Cada vez mais, a estrutura vai além de **levantar o travão ligado à iliteracia digital**. O terceiro lugar pode tornar-se um espaço onde o beneficiário dá o passo seguinte para o seu desenvolvimento e autonomia, em segurança.