

# LIVRET DE LA RÉSIDENCE

## PLACES DU PARTAGE

UNE EXPLORATION  
PROSPECTIVE ET  
PARTICIPATIVE,  
POUR ESQUISSE  
LES LIEUX DE  
SOLIDARITÉ DE  
DEMAIN

ANIMÉE SUR LE TERRITOIRE DE REDON  
AGGLOMÉRATION  
DU 17 MARS AU 10 JUILLET 2018

*Un grand Merci à la Recyclerie de Redon - Franck, Cédric, Alain, Mireille - et à Céline du Point Accueil Emploi.  
Merci aussi à l'équipe en charge du numérique à l'Agence départementale de Redon, à Catherine et Nicole de Redon Agglomération, à l'équipe de la Mission Locale de Redon, à Alice et Gabriel de la CADES, à Emmanuelle du Conseil de Développement, à l'équipe de l'Agence d'attractivité de Redon Agglomération.  
Et à toutes les personnes qui nous ont accordé leur temps et leur confiance à l'occasion d'un entretien, d'un atelier ou d'un pique-nique.*

COLPORTEUR

  
Ille & Vilaine  
LE DÉPARTEMENT



FORMES VIVES

REDON  
Agglomération  
Bretagne Sud



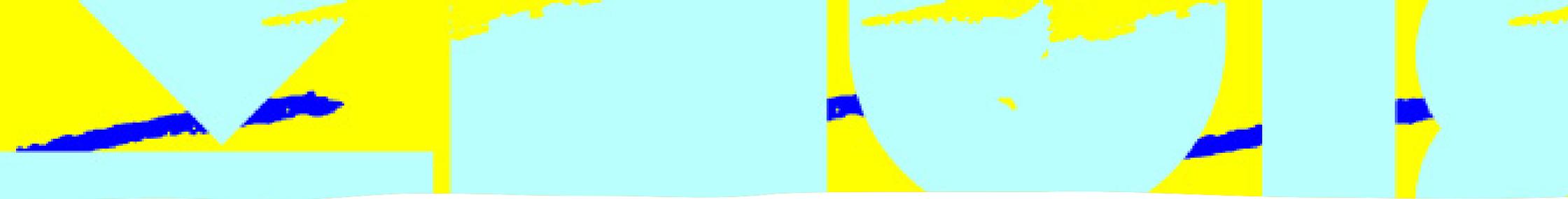
LA RECYCLERIE  
DE REDON



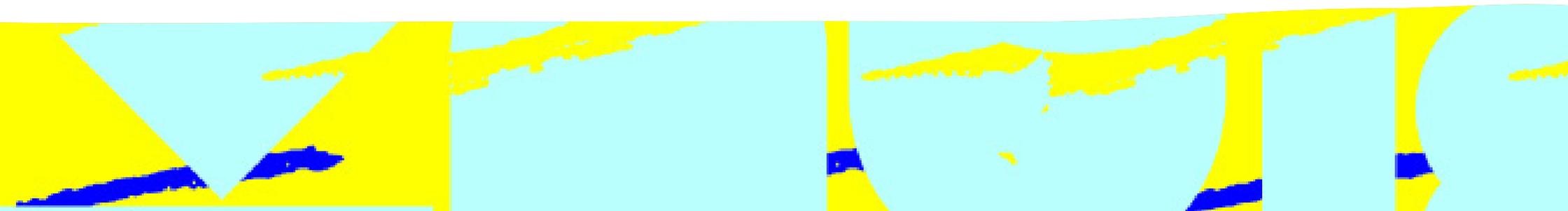
Ce document est mis à disposition  
selon les termes de la licence Creative  
Commons  
Attribution 3.0 France <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/fr/>

# SOMMAIRE

<b>NOS APPRENTISSAGES</b> .....	<b>4</b>
👉 LES LIEUX DES SOLIDARITÉS DE DEMAIN .....	6
👉 LES CONCEPTS CLÉS .....	7
1 <sup>re</sup> UN ACCUEIL «TIERS-LIEU» .....	7
2 <sup>de</sup> UN CONCIERGE D'ORIENTATION .....	7
3 <sup>de</sup> UN POINT D'ACCÈS AUTONOME AUX SERVICES SOLIDAIRES .....	8
4 <sup>de</sup> DES USAGERS-CONTRIBUTEURS .....	8
5 <sup>de</sup> DES RITUELS DE COOPÉRATION .....	9
6 <sup>de</sup> UN ESPACE À PROGRAMMER .....	9
7 <sup>de</sup> UN SERVICE LOCOMOTIVE .....	10
8 <sup>de</sup> UN CRIEUR DE TERRITOIRE .....	10
<b>RETOUR SUR LA MÉTHODE</b> .....	<b>11</b>
👉 DEUX LIEUX .....	12
👉 CINQ ÉTAPES .....	14
👉 ZOOM SUR LES EXPÉRIMENTATIONS .....	20
UNE SEMAINE DES MÉDIATIONS NUMÉRIQUES AU PAE DE PIPRIAC .....	20
TROIS RENDEZ-VOUS COLLABORATIFS AU PAE DE PIPRIAC .....	22
UN SERVICE DE LIVRAISON ENTRE PARTICULIERS À LA RECYCLERIE .....	23
UN SERVICE D'AUTOPARTAGE AU PAE DE PIPRIAC .....	24
UNE VENTE ÉPHÉMÈRE « HORS LES MURS » DE LA RECYCLERIE .....	25
👉 NOS PÉPITES ET RÂTEAUX .....	26



# NOS APPRENTISSAGES



# NOS APPRENTISSAGES

**INVENTER LES LIEUX DE SOLIDARITÉS DE DEMAIN, AU CROISEMENT DES SERVICES PUBLICS, PRIVÉS ET CITOYENS.**

Ces dernières années, les acteurs de l'économie collaborative<sup>1</sup> sont venus gonfler les rangs des services de solidarités. Et, alors même qu'ils sont complémentaires de par leurs modes d'action, **il n'existe actuellement que peu de points de contact entre ces initiatives collaboratives et les acteurs historiques des solidarités** (services publics, action sociale et caritative notamment). Pourtant, croiser ces réseaux permettrait d'enrichir l'offre solidaire de proximité et de réduire dans un même temps les risques de fractures sociales et d'usage du numérique - que le développement non accompagné des pratiques collaboratives pourrait alimenter.

**Les lieux sont des vecteurs essentiels des solidarités.** Ils permettent la rencontre, la transmission, l'échange. Ce sont également des supports indispensables au croisement

des structures et des réseaux de solidarité sur un territoire. Pour autant, la plupart des lieux existants répondent mal à cet enjeu. Peu modulables, souvent dédiés à une fonction ou un service unique, les lieux peinent à s'ouvrir à de nouveaux acteurs pour envisager des collaborations servicielles et accompagner les évolutions de leurs usagers - et plus largement du territoire. En découplant les fonctions des m<sup>2</sup>, il est possible de repenser l'usage des lieux pour en maximiser leur capacité de mise en réseaux et de solidarité. Réunir en un même lieu des services publics, privés et citoyens pourrait contribuer à élargir l'accessibilité (physique et culturelle) de l'offre de solidarités du territoire ; le croisement des usagers de ces différents services favorisant la circulation de l'information et des actions.

**S'ouvrir à de nouveaux acteurs peut être une stratégie gagnante pour un lieu.** Elle peut permettre d'enrichir l'offre de services proposée à ses usagers, pour combler "les trous dans la raquette" par exemple. Source de nouvelles collaborations, ce mode de développement invite alors les acteurs à se

concentrer sur leur coeur d'expertise, pour limiter les doublons et maximiser les complémentarités. Par effet rebonds, cette stratégie améliore la lisibilité de l'offre de services disponible. En diversifiant les fonctions d'un lieu (vente, formation, restauration, événementiel, etc), cette stratégie peut aussi permettre de consolider et d'enrichir son identité. En dépassant la fonction consumériste par exemple (pour un lieu de consommation de biens comme une Recyclerie ou de services comme un Point Accueil Emploi), le porteur du lieu dispose de supports de médiation alternatifs (événementiel, formation, etc.) pour élargir et enrichir sa relation à l'utilisateur.

**Mais l'hybridation n'est pas chose aisée !**

La conception des bâtiments ainsi que les règlements qui régissent leur fonctionnement (horaire, accueil, logistique, etc.) n'en facilitent pas un usage mutualisé.

---

<sup>1</sup> *L'économie collaborative désigne l'ensemble des services de partage de biens ou de services entre particuliers, fonctionnant avec (ex : Le Bon Coin) ou sans intermédiaire (ex : un vide-grenier).*

Et pour les professionnels en poste, l'hybridation relève plus souvent d'un idéal déclaratif que d'un mode de faire. Il est en effet difficile de construire un lieu en commun, sans disposer de temps pour travailler collectivement à son évolution. Or bien souvent, l'intention ne s'accompagne pas d'une réorganisation du temps de travail des professionnels.

L'hybridation requiert donc du temps : du temps au quotidien pour construire un fonctionnement collectif qui articule et maximise les plus-values de chacun. Et du temps devant soi, pour se donner les moyens de tester, de planifier en marchant, pour rester ouvert à l'imprévu porteur de solutions et d'opportunités.

**Parce que l'hybridation n'est pas un supplément d'âme.** Pour les organisations, c'est un changement culturel. Et c'est finalement peut-être là le principal frein. La peur de la concurrence. Tel un bouclier magique, ce principe permet de justifier bien des désengagements. Parce qu'au fond, il n'est pas simple de changer ses pratiques, de se recentrer sur son cœur d'expertise, de laisser de la place à l'autre, de dévoiler les zones d'action où l'on est moins bon. On touche à la légitimité des structures, à leur identité.

**L'hybridation ne repose pas sur une mutualisation de m<sup>2</sup> mais sur un enrichissement des fonctions d'un lieu.** Un lieu de solidari-

tés hybride ne peut donc être résumé par la diversité de ses hôtes mais davantage par la complémentarité de ses usages, services et fonctions. Il s'agit de trouver des "mix" intéressants, lisibles pour les usagers et constructifs pour les acteurs. Un lieu hybride doit ainsi être porteur d'une identité commune et ouverte, pour permettre aux acteurs tiers de savoir ce que le lieu leur offre et ce qu'ils peuvent apporter en retour au lieu. Il s'agit donc d'un espace physique et identitaire approprié et appropriable par plusieurs acteurs. Et qu'il soit porté par un acteur principal ou par un collectif d'acteurs importe peu, dès lors que les règles de fonctionnement (horaires, accessibilité, logistique, etc.) sont définies et entretenues en commun, au plus près des besoins générés par l'action.

Il existe une diversité de lieux hybrides, qui l'on peut classer selon **deux logiques distinctes** : les **lieux couteau-suisse** et les **lieux totems**. A l'image des Maisons de Services aux Publics<sup>2</sup> ou du projet Les Grands Voisins<sup>3</sup> à Paris, certains lieux adoptent une stratégie d'ouverture qui les conduit à se déspecialiser. Disséminés sur le territoire, ces lieux offrent un accès de proximité à une diversité de services. Ces lieux sont en revanche confrontés à un enjeu identitaire fort, pour favoriser la lisibilité de leur offre et l'appropriation du lieu,

par les acteurs tiers comme les usagers - au risque de devenir une coquille vide. A l'inverse, d'autres lieux choisissent de se respecialiser, en accueillant des acteurs aux services complémentaires mais appartenant au même champs d'action. C'est le cas par exemple de la Textilerie qui accueille en un même lieu dédié au vêtement, des cours de couture, des ateliers DIY, un café-boutique et une recyclerie. Cette identité forte facilite la lisibilité de l'offre de services et la circulation d'une diversité socio-culturelle d'usagers. Le risque d'un fonctionnement en vase clos est par contre important. D'où la nécessité pour ces lieux totems de s'organiser en réseaux territoriaux, pour partager avec d'autres lieux totems et acteurs investis sur d'autres champs d'actions.

---

<sup>2</sup> *Les Maisons de services au public délivrent une offre de proximité à l'attention de tous les publics. En un lieu unique, les usagers sont accompagnés dans toutes leurs démarches de la vie quotidienne : aides et prestations sociales, emploi, insertion, retraite, énergie, prévention santé, accès aux droits, mobilité, vie associative...*

<sup>3</sup> *Les Grands Voisins est un projet d'occupation éphémère d'un hôpital désaffecté à Paris. C'est 20 000 m<sup>2</sup> de bâtis et 15 000 m<sup>2</sup> d'espaces extérieurs, qui abritent des centres d'hébergements d'urgences, café-restaurant, ateliers-boutiques, conciergerie de quartier etc. [lesgrandsvoisins.org](http://lesgrandsvoisins.org)*

# LES LIEUX DES SOLIDARITÉS DE DEMAIN

**UN LIEU COUTEAU-SUISSE** offre un accès unique et de proximité à une diversité de services. Bien situé géographiquement, sa programmation - publique, privée et citoyenne - répond aux besoins des différents habitants de son territoire d'implantation. C'est un véritable espace de ressources et d'animation locale, pour les usagers comme les acteurs tiers. Multithématique, il pâtit d'un risque de déficit d'identité et de lisibilité. Il lui faut redoubler de créativité pour attirer les habitants, au risque de devenir une coquille vide.

**UN LIEU TOTEM** se déploie au sein d'un bâtiment occupé de façon permanente par un service à forte fréquentation. D'autres services - publics, privés et citoyens - sont disponibles dans ce lieu, mais tous rejoignent une même thématique d'action : celle du service phare. Cette identité forte facilite la lisibilité de l'offre de services disponibles, pour les usagers comme les acteurs tiers.

Le risque d'un fonctionnement en vase clos est par contre important. D'où la nécessité pour ces lieux totems de s'organiser en réseaux territoriaux, pour partager avec des acteurs investis sur d'autres territoires et d'autres champs d'actions.

## A RETENIR

- un lieu spécialisé
- un service phare à forte fréquentation
- une gamme de services complémentaires

## A RETENIR

- un lieu central géographiquement et socialement, des services divers, multi-thématique et multi-publics

**1 UN ACCUEIL «TIERS-LIEU»**  
UN ESPACE QUI INVITE  
À S'APPROPRIER LES LIEUX

**2 UN CONCIERGE D'ORIENTATION**  
POUR PRENDRE AU SÉRIEX L'IMPORTANCE  
DES MÉDIATIONS HUMAINES

**3 UN POINT D'ACCÈS AUTONOME  
AUX SERVICES SOLIDAIRES**  
DES OUTILS MUTUALISÉS QUI FACILITENT  
L'ACCÈS AUX SERVICES SOLIDAIRES

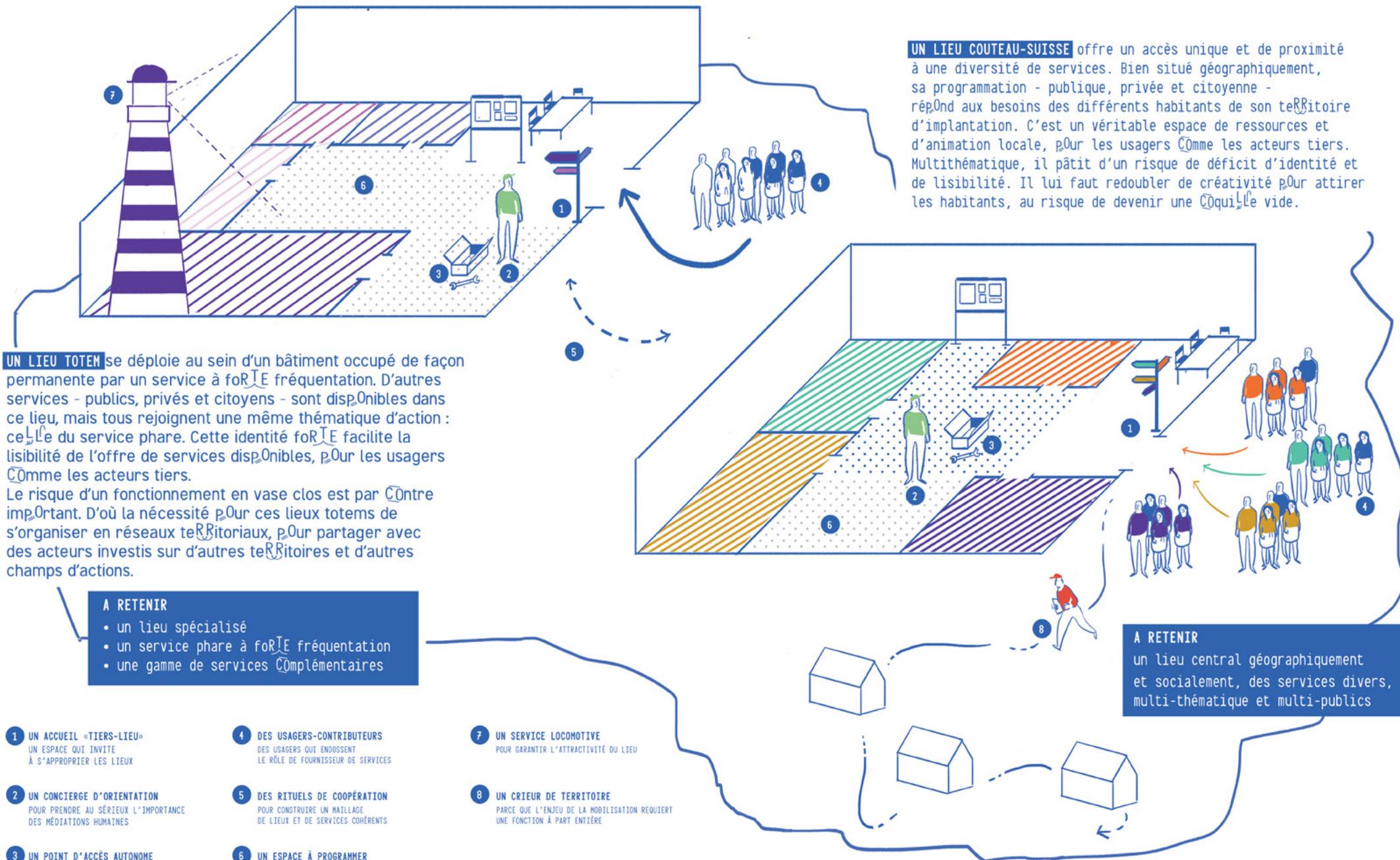
**4 DES USAGERS-CONTRIBUTEURS**  
DES USAGERS QUI ENDOSSENT  
LE RÔLE DE FOURNISSEUR DE SERVICES

**5 DES RITUELS DE COOPÉRATION**  
POUR CONSTRUIRE UN MAILLAGE  
DE LIEUX ET DE SERVICES COHÉRENTS

**6 UN ESPACE À PROGRAMMER**  
DES N° SANS FONCTION,  
OUVERTS À TOUTES LES FONCTIONS

**7 UN SERVICE LOCOMOTIVE**  
POUR GARANTIR L'ATTRACTIVITÉ DU LIEU

**8 UN CRIEUR DE TERRITOIRE**  
PARCE QUE L'ENJEU DE LA MOBILISATION REQUIERT  
UNE FONCTION À PART ENTÈRE



# LES CONCEPTS CLÉS

1

## UN ACCUEIL «TIERS-LIEU»

*Un espace qui invite à s'approprier les lieux*

Il s'agit d'un sas de convivialité. Au delà de sa fonction d'orientation, l'espace d'accueil invite les usagers à s'attarder dans le bâtiment. Pour échanger avec d'autres usagers, boire un café, attendre un rendez-vous, passer le temps. Du mobilier à la signalétique, tout y est conçu pour que l'utilisateur s'y sente bien et libre d'agir. Le but : permettre l'appropriation du bâtiment.

### ≈ INSPIRATION / LA HALLE DU PLATEAU DES CAPUCINS

Pour accéder aux différents services disponibles (médiathèque, cinéma, restaurant, boutiques, etc) au Plateau des Capucins à Brest, les usagers traversent obligatoirement une grande halle centrale. Équipée de prises électriques, de tables et d'assises mobiles, cet espace reste peu meublé. Il n'y a pas d'affichage public ni d'espace de documentation. Seulement la signalétique du lieu. Les usagers

se sentent ainsi libres d'investir cet espace. Et en peu de temps, de nombreux usages imprévisibles ont fleuri : pratiques sportives, goûters d'anniversaire, réunions de collectifs d'habitants, etc.

### ≈ ENJEU / AMÉNAGER UN ESPACE POUR GÉNÉRER DES USAGES IMPRÉVISIBLES

L'espace d'accueil, lorsqu'il existe, est généralement réduit aux fonctions d'orientation (avec un guichet d'accueil) et d'attente (chaises, lecture). Visuellement, ils débordent la plupart du temps d'affiches et flyers. Concevoir un accueil tiers-lieux suppose au préalable d'accepter de laisser cet espace évoluer au gré des usages, sans chercher à orienter ses fonctions ni à se le réapproprier à des fins professionnelles.

2

## UN CONCIERGE D'ORIENTATION

*Pour prendre au sérieux l'importance des médiations humaines*

Le concierge d'orientation est au service

des usagers du bâtiment. Ses fonctions premières : accueillir, écouter, orienter. Il est le garant d'une dimension humaine de la solidarité, que la complexité administrative et la dématérialisation des services (publics et privés) tend à voir disparaître. En orientant les usagers dans la galaxie des services solidaires disponibles (en ligne et hors ligne) sur le territoire, il joue un rôle clé d'information et d'orientation. Et pour les professionnels des services solidaires, bien souvent happés par l'éclectisme des demandes des usagers, la présence d'un concierge solidaire leur permet de se recentrer sur leur cœur de mission.

### ≈ BRÈVE D'IMMERSION

Un usager se déplace au bâtiment de Pipriac Communauté pour deux raisons principales : rencontrer l'agent d'accueil du SMICTOM ou l'un des professionnels de l'action sociale. Et dans les deux cas de figures, l'utilisateur traverse le bâtiment sans prêter attention à l'offre de services solidaires disponible. Il vient avant tout chercher réponse à ses diverses questions auprès d'un service préalablement identifié : celui qu'il connaît le mieux. De leur

côté, les professionnels de l'action sociale s'attachent à répondre aux mieux aux besoins "leur" public. Et parfois, les réponses proposées peuvent être les mêmes : aider un usager à faire son CV, à ajouter une pièce jointe à un mail, à mettre à jour ses droits, etc. Ces observations pointent deux enjeux majeurs : l'importance des médiations humaines (les usagers ont besoin d'un interlocuteur de confiance) et la question de la lisibilité et de la complémentarité de l'offre solidaire (tant pour les usagers que pour les professionnels).

#### ≈ ENJEU / DÉCLOISONNER

Pour permettre au concierge d'orientation d'accueillir efficacement les usagers, il faut préalablement organiser le fonctionnement collectif des hôtes du lieu : pour construire la complémentarité des services et penser la mise en commun des actualités. Cette vision suppose de dépasser le fonctionnement cloisonné qui caractérise les lieux de guichets.

3

### UN POINT D'ACCÈS AUTONOME AUX SERVICES SOLIDAIRES

*Des outils mutualisés qui facilitent l'accès aux services solidaires*

Ordinateurs, tablette, wifi, imprimante, photocopieuse ; et pourquoi pas des véhicules ?! A travers ces équipements, il s'agit de garantir aux usagers les conditions d'accès (physique et numérique) aux services solidaires. Le point d'accès autonome aux services solidaires est envisagé comme un service de base.

#### ≈ NOUS AVONS TESTÉ

Au PAE de Pipriac, l'idée d'un service d'auto-partage organisé au sein du bâtiment a été soumise aux usagers. Pour garantir la sécurité des transactions et gérer la flotte de véhicules, une médiation humaine a été fortement plébiscitée. Pour autant, l'implication d'un acteur du lieu ne semble pas nécessaire. Cette mission pourrait tout à fait être assurée par un "concierge volant".

#### ≈ ENJEU / PENSER L'ACCESSIBILITÉ

Si le point d'accès autonome aux services solidaires est situé à l'intérieur d'un bâtiment, son accessibilité risque d'être limité par les horaires d'ouverture du lieu. Pour dépasser ce frein, la Maison des services de la Communauté de communes du Pilat Rhodanien a installé une deuxième porte d'entrée, permettant un accès indépendant 24h /24h à une partie définie du bâtiment.

4

### DES USAGERS-CONTRIBUTEURS

*Des usagers qui endossent le rôle de fournisseur de services*

Les usagers d'un lieu sont bien souvent positionnés dans une posture de consommateurs - de services ou de biens. Pourtant, le succès de l'économie collaborative le démontre : les particuliers peuvent co-produire avec succès des services répondant à leurs besoins. Il ne s'agit pas ici d'encourager un désengagement des professionnels, mais bien d'améliorer l'offre de services existante. Cette ouverture permet en outre d'envisager le lieu comme un espace producteur de nouvelles formes de solidarités.

#### ≈ NOUS AVONS TESTÉ

A la Recyclerie de Redon, nous avons imaginé un service de livraison entre particuliers. Jugé plein de bon sens par les usagers, cette proposition a été très bien accueillie. Et pour l'équipe professionnelle, ce service leur permettrait de proposer une solution aux clients en difficulté pour acheminer chez eux leurs achats.

#### ≈ ENJEU / LA RÉTRIBUTION DES USAGERS-CONTRIBUTEURS

Quel cadre réciprocaire imaginer pour per-

mettre la mise en oeuvre pérenne d'un service contributif ? Est-il souhaitable de s'appuyer sur un échange monétaire, à l'image de Blablacar ? Ou sur une monnaie-temps, comme les systèmes d'échange locaux ?

5

## DES RITUELS DE COOPÉRATION

*Pour construire un maillage de lieux et de services cohérents*

Ce sont des moments de rencontres ritualisés pour organiser une mise en réseau des différents acteurs opérants autour d'un champs d'action. Ces rituels peuvent prendre appui sur un lieu totem. Ils peuvent être outillés de supports de partage numériques. Il s'agit avant tout de construire un maillage territorial cohérent des services proposés dans les différents lieux des solidarités du territoire.

### ≈ BRÈVE D'EXPÉRIMENTATION

La semaine des médiations numériques a pris place dans l'espace de coworking géré par le Point Accueil Emploi de Pipriac, au sein du bâtiment "Pipriac Communauté". Service du département en charge des médiations numériques, structures d'accompagnement locales et associations centrées "usage du numérique" s'y sont retrouvés pour animer une série d'ateliers. Au delà de la mise en

oeuvre d'une offre de service collective, cette expérimentation a permis aux différentes parties-prenantes d'échanger sur leurs pratiques respectives. En révélant les doublons et complémentarités de chacun, cette mise en réseau a permis de souligner la plus-value de penser collectivement l'offre territoriale des médiations numériques.

### ≈ ENJEU / PRENDRE EN COMPTE L'HÉTÉROGÉNÉITÉ DES ACTEURS

L'acteur public n'a pas le monopole des services de solidarités. A ses côtés, des acteurs privés, associatifs et citoyens agissent au quotidien, au plus près des habitants. Certains sont professionnels, d'autres amateurs. Certains agissent à l'échelle d'un micro-territoire, d'autres au sein d'un réseau national. Certains sont spécialisés, d'autres généralistes. Dans le secteur des médiations numériques, de l'alimentation, de l'hébergement, de l'emploi, etc., pour penser un maillage cohérent des services et des lieux des solidarités, la mise en réseau doit prendre en compte cette hétérogénéité.

6

## UN ESPACE À PROGRAMMER

*Des m<sup>2</sup> sans fonction, ouverts à toutes les fonctions*

L'espace à programmer est en perpétuelle construction. Son design et son mobilier ont été choisis pour leur modularité. Pour s'adapter à l'inattendu et accueillir de nouveaux usages. Son programme se construit par stigmergie, au gré des besoins et envies des hôtes, des acteurs-tiers, des usagers. Les qualités de cet espace : "hackable" et capacitant.

### ≈ NOUS AVONS TESTÉ

A Pipriac Communauté, il existe peu d'espaces de croisement : entre professionnels et entre usagers du bâtiment. Les activités s'y organisent à l'échelle de chaque service, au sein de leurs espaces d'action respectifs. Bousculant ce fonctionnement, nous avons investi une grande salle de réunion à l'occasion de deux expérimentations : la semaine des médiations numériques et les trois rendez-vous collaboratifs. La programmation de ces événements s'est construite au gré des propositions des professionnels du bâtiment, des acteurs-tiers et des usagers.

### ≈ ENJEU / PERMETTRE SON APPROPRIATION

L'organisation physique d'un espace est une condition nécessaire mais insuffisante pour en garantir sa programmation. Il doit avant tout s'inscrire dans un environnement ouvert, capacitant et incitant à l'initiative. Les hôtes

du lieu en sont par conséquent les utilisateurs mais aussi les ambassadeurs. L'espace à programmer doit constituer une pièce majeure de l'identité du lieu.

7

### UN SERVICE LOCOMOTIVE

*Pour garantir l'attractivité du lieu*

Le service locomotive doit non seulement être bien identifié sur le territoire, mais il doit aussi et avant tout drainer un flux de passage important. Il est ainsi le garant de l'attractivité du lieu, dont peuvent bénéficier l'ensemble des services disponibles sur place.

#### ≈ BRÈVE D'IMMERSION

Dès l'ouverture de la Recyclerie de Redon, le public a répondu présent. Au magasin comme au dépôt, le flux d'usagers est important. Passionnés de brocante, militants du réemploi, consommateurs à petits prix : tous les profils s'y croisent. Les associations et entrepreneurs du territoire se sont également rapidement saisis de ce nouveau service. Les collaborations se construisent autour du thème du réemploi, mais plus largement sur des valeurs du faire soi-même, d'éducation populaire.

#### ≈ ENJEU / SORTIR DU CADRE DE RÉFÉRENCE UNIQUE

Un service locomotive est indispensable mais non suffisant au bon fonctionnement d'un lieu totem. Il s'agit de réussir à dépasser le cadre de référence unique pour construire une identité élargie du lieu : c'est-à-dire une narration qui intègre l'ensemble des services, fonctions et acteurs du lieu.

8

### UN CRIEUR DE TERRITOIRE

Parce que l'enjeu de la mobilisation requiert une fonction à part entière

Le crieur de territoire va à la rencontre des habitants : sur l'espace public, à la sortie des écoles, au domicile, etc. Il sillonne le territoire pour informer et partager les actualités du lieu. Présentation des services, retour sur un événement, annonce de la programmation de la semaine, diffusion des besoins exprimés par des usagers (recherche d'emplois, garde d'enfants, prêt de matériel, etc.). Le crieur de territoire est le porte parole du lieu.

#### ≈ BRÈVE D'EXPÉRIMENTATION

Au PAE de Pipriac, nous avons expérimenté une semaine des médiations numériques et trois rendez-vous collaboratifs. Et malgré les

flyers, les pages Facebook et l'information orale aux usagers, la fréquentation est restée assez faible. Loin d'être une observation isolée, la question de la mobilisation des usagers et des habitants du territoire reste un défi pour les professionnels.

#### ≈ ENJEU / CONSTRUIRE L'ATTRACTIVITÉ D'UN LIEU COUTEAU-SUISSE

Les stratégies de mobilisation classique restent souvent peu probantes. La qualité de la programmation n'est pas un argument suffisant pour amener des habitants à se déplacer dans un lieu. Il semble nécessaire de conduire un travail de mobilisation "hors les murs", pour construire l'attractivité du lieu au plus près des habitants. Il s'agit de dépasser les actions de communication menées à l'échelle de chaque service pour proposer un service de communication unifiée, systématisé et professionnalisé.



# RETOUR SUR LA MÉTHODE

# DEUX LIEUX

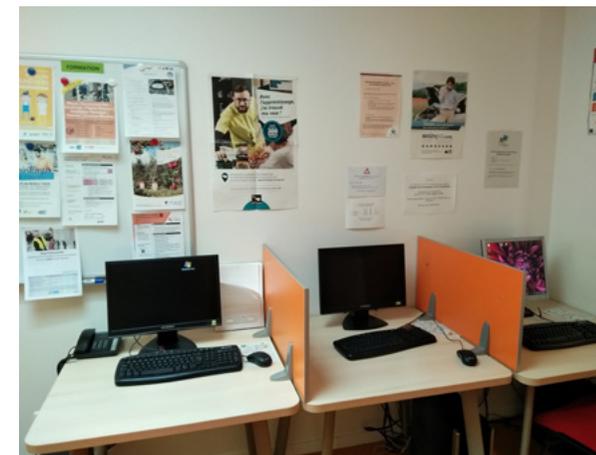


**LE POINT ACCUEIL EMPLOI DE PIPRIAC** est une structure associative de proximité, qui a pour objectif d'aider les personnes à résoudre leurs difficultés liées à l'emploi. Créé en 1991, le PAE accompagne avant tout les demandeurs d'emploi, les salariés et les étudiants du Canton de Pipriac. Localement, le PAE est **reconnu pour sa qualité d'accueil** : « C'est un Pôle Emploi qui nous écoute ». Cette identité est aujourd'hui bousculée. Labellisé Maison des Services Aux Publics en décembre 2017, le PAE de Pipriac s'adresse désormais à tous



les habitants du territoire, à travers un service d'accompagnement aux démarches de la vie quotidienne. Si ce nouveau positionnement reste à construire, la récente fermeture du "Point 35" - espace départemental de médiation numérique implanté au collège public de Pipriac - devrait accélérer son appropriation territoriale.

Le PAE est installé dans les locaux du bâtiment "Pipriac Communauté", aux côtés du SMICTOM et de l'Office des sports. Le CDAS, le CLIC et la Mission Locale y assure des per-



manences hebdomadaires ou mensuelles. Comme nombre d'espace de service public, il s'agit avant tout d'un « **lieu de guichets** » où l'on vient chercher une information, un conseil, une aide individualisée. Ce fonctionnement laisse **peu de place aux temps collectifs**, aux rencontres informelles entre usagers, à la collaboration. Les actions de solidarités mises en oeuvre reposent avant tout sur une approche verticale, entre professionnels et bénéficiaires.



**LA RECYCLERIE DE REDON** est un magasin du réemploi incontournable à l'échelle du territoire. Inauguré en décembre 2017, l'association s'est installée dans des locaux fraîchement rénovés situé au coeur de la zone artisanale de Redon, en périphérie de la ville. Et ce service n'a pas mis longtemps à rencontrer ses publics. Il y a ceux qui achètent par besoin, ceux qui chinent par plaisir, ceux qui préparent et animent le magasin par passion, et ceux qui donnent leurs biens à la Recyclerie. Si les profils sont très variés, ces différents usagers se croisent peu. Mais tous se sentent le droit d'y venir. Car ce service a cette force : il est accessible à tous. "On ne veut pas en faire un lieu connoté, pour les pauvres".

Ce succès, la Recyclerie le doit en partie à son histoire. **Projet attendu de longue date**, les habitants et acteurs du territoire se sont **rapidement appropriés** cet espace. Ouvert aux coopérations, différents partenaires gravitent autour du lieu. Une salle est même réservée au développement d'activités socio-culturelles. Fonctionnant sur la logique du don, ce service s'inscrit de fait dans un fonctionnement solidaire. Mais au delà, la Recyclerie de Redon semble porteuse d'un **terreau fertile aux nouvelles solidarités**, dans l'informel des rencontres entre bénévoles par exemple.



# CINQ ÉTAPES

DÉCEMBRE 2017 À MARS 2018

## PRÉPARATION

Pour que notre démarche fasse sens localement, nous avons pris le temps de nous (re)connecter au territoire.



### Premiers contacts avec le territoire de Résidence

Élus, techniciens, Pôle d'Économie sociale et solidaire, etc. : nous avons sollicité quelques acteurs ressources en amont, pour nous aider à identifier les lieux pertinents et adaptés, à calibrer la Résidence pour qu'elle réponde aux attentes de chacun.

Actions sociales et solidaires institutionnelles	Actions sociales et solidaires associatives	Actions collaboratives et solidaires	Autres acteurs du territoire	Acteurs inspirants extérieurs au territoire	MSAP extérieures au territoire
CAF	x Resto du Cœur Redon	x FabLab Villedieu Bédouille	x Paroisse de Redon	Ehop solitaire	ok Service public itinérant de l'Aisne
Pôle emploi	x Lions Club de Redon	x SCL de Vilaine	x Campus ESPRIT industries Redon	x Leroy Merlin Rennes	x Services publics itinérants en Loire-Garonne
Mission locale	ok Secours populaire	ok SEL du DON	x ISSAT Redon	x Smilla	ok Aïen et la MSAP associant cooptage rural et mon
Point 35	x Secours catholique	ok Les Mulots, le club	ok Pôle formation des industries technol	x Lulu dans ma rue	ok Centre social « espace public numérique » MSAP
CLIC	ok Épicerie sociale de Pipriac Pain d'épices	ok Mobilité Partagées en Pays de Vilaine	ok UMM Pôle formation Bretagne	ok Emmaüs Connect	ok L'atelier « espace de télétravail intégré dans la MSAP
CDAS 35	x Centre social de Redon	ok Bulles d'échanges	ok CAE Elan Créateur	ok Au Pitit Bloisneur	x Pim's Rennes
Point Information Jeunesse (PIJ)	ok Mobisud	ok Association écocitoyenne La Pérusienne	x Conseil de développement	ok Ceunay ses gens	
Confluence - Centre Social	x CPSE	ok Association Vert'age (Broyeur)	ok Agence d'attractivité (ex Madef)	ok Mutinerie Village	
CCAS	x Fil Rouge	ok Troc plantes du Jardin de Prouette (Plessé)	non Médiathèque d'Ille	x Cowork'vasion	
Mairie de Redon	ok Territoire Zéro Chômeur longue durée	x ANWP de Guéméné	x CADES	ok Compagnons bâtisseurs Bretagne	
Foyer Les Olycières Pipriac	x TEZEA (Entreprise à but d'emploi)	ok A ma portée	x Cinémanuel	ok Viernonjob	
L'Office des sports de Pipriac	ok Vieitaire solidaire du Rotary Club	ok AMAP l'Abode gacienne	non Mutuelle en Pays de Vilaine	ok Cojob	ok
MSA	ok Un vélo pour l'Afrique	x AMAP Pays de Redon	x La carrière de l'Égréac	The Maze & La Cordée	
APAS	x Clic'n puces	x AMAP Du Champ au Panier	x Les amis du transb	Les champs libres	
IAS	ok Avesac Sans Frontière	ok Le Bulbul à ressorts	ok Médiathèque de Sixt-sur-Arf	Chorus (Vallons de Haute Bretagne Communauté)	
	ok Soutien migrants Redon	ok trois ventes/dons pays de Redon	ok Médiathèque d'Ille	Médiathèque de Bain-de-Bretagne	
	ok Les amis du canal	ok Parallèle Redon	ok CLPS		
	ok MAPAR	ok La RooTIC, collectif numérique de la Cade	x La ferme des écotails		
		ok Le Parc (musique)	x		
		ok Groupement culturel breton en Pays de Vilaine	x		
		ok ProLab	x		
		ok Écolennes en Pays de Vilaine			
		ok Le Courtil de Pipriac			

### Cartographie d'acteurs des solidarités

Au fil de nos travaux sur l'économie collaborative, nous avons identifié et rencontré de nombreux acteurs locaux ; collectifs plus ou moins structurés, institutions et collectivités, structures d'accompagnement. Restait à enrichir cette cartographie, pour dessiner finement le champs local des solidarités.

**MARS 2018**

≡ IMMERSION

*En mars et avril, place au terrain ! Objectif : identifier les premières pistes pour esquisser les lieux de solidarités de demain.*



**Enquête au Forum de l'Emploi**

Nous avons profité de cet événement organisé par le PAE de Pipriac pour rencontrer les usagers du lieu ; et ainsi esquisser son fonctionnement.



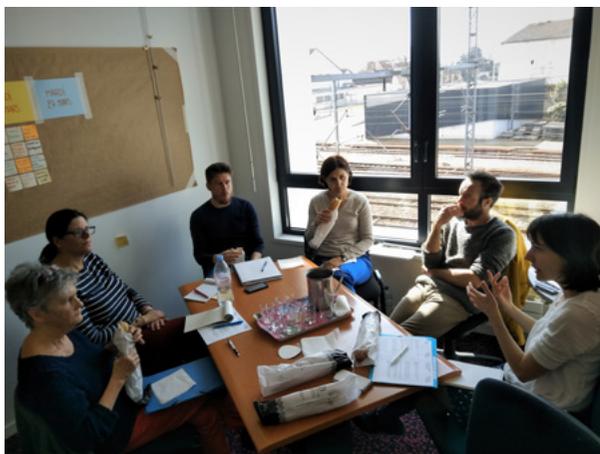
**Quels nouveaux services solidaires pour la Recyclerie ?**

Un atelier participatif rassemblant bénévoles, salariés, partenaires de la Recyclerie, pour échanger en groupes sur les futurs possibles du lieu.



**Micro-trottoirs au quatre coins du territoire**

Usagers de services publics, habitants au marché, commerçants de Pipriac, etc. L'analyse s'étoffe de retours de pratiques.



### **Pique-niques collaboratifs**

Hébergée au 3 rue Charles Sillard à Redon, notre équipe a ouvert les portes de son bureau. Le temps d'un pique-nique, une dizaine de porteurs de projets locaux ont ainsi partagé leur vision des lieux du partage et des solidarités.



### **Coups de fils d'inspiration**

Parfois il faut savoir s'ouvrir, s'inspirer de ce qui existe ailleurs pour avancer. C'était l'objectif des entretiens téléphoniques réalisés auprès d'autres professionnels de Maison de Services Aux Publics (MSAP), de Recycleries, de services collaboratifs, etc.



### **Questionnements en partage**

En fin d'immersion, nous avons mis en débat nos réflexions, à travers une exposition éphémère. L'occasion d'échanger sur la méthode, comme sur le fond du sujet, mais aussi de débattre du terme même de solidarité, complexe et subjectif.

*Temp : Au fil des échanges, les discussions se sont notamment cristallisées sur le terme même de solidarité (laquelle, pour qui, par qui, comment ?) ; révélant la complexité de cette notion et son caractère subjectif. "Solidarités pour", "solidarités entre" : il n'y a pas une mais des solidarités !*

**AVRIL 2018**

### ≡ IDÉATION

*Une phase de réflexivité et de créativité, pour traduire les premiers apprentissages en intuitions tangibles.*

*A partir de toute cette "matière" collectée lors de la phase d'immersion, l'équipe a dégagé des enseignements ; sur le PAE de Pipriac et la Recyclerie de Redon bien sur, mais plus largement, sur ce qui caractérise un lieu du partage et des solidarités. De ces premières réflexions à l'expérimentation concrète, c'est la phase d'idéation.*



### Remue-méninge d'équipe

Un atelier de travail créatif pour déconstruire, et approfondir les enseignements de l'immersion. Sept propositions d'expérimentations ont ainsi émergées, chacune permettant de questionner les lieux de solidarité de demain.



### Enrichissons l'offre des solidarités du territoire !

Le 17 avril, une trentaine de personnes se sont réunies pour dessiner les futures expérimentations menées à la Recyclerie de Redon et au PAE de Pipriac. Organisés en petits groupes, les participants avaient pour mission d'incarner l'une des propositions en un objet tangible qui illustre leur idée d'expérimentation (affiche, programme, parcours d'usages).

MAI 2018

## EXPÉRIMENTATION

Tester concrètement les intuitions identifiées, pour les confronter aux réalités du terrain. A l'aide de maquettes et d'outils d'animation, les services imaginés ont été expérimentés sur un temps court, en format « bêta ».



### Cadrage des expérimentations

Pour passer de l'idée au projet, nous avons pris le temps de contacter les personnes concernées par la mise en oeuvre des différentes expérimentations. Pour les adapter au besoin et créer les conditions favorables à leur réalisation.



### Prototypage / Test

En juin, les expérimentations ont pris place dans les deux lieux de Résidence. Chacune d'entre-elles a été animée sur place par les différents partenaires, avec notre soutien en amont (coordination, création des supports).

### Votre avis sur les Rendez-vous Collaboratif

Est-ce votre première visite dans ce bâtiment ?

- Oui
- Non, j'étais déjà venu pour un rendez-vous
- au SMICTOM
  - à l'Office des Sports
  - au Point Information Jeunesse
  - au Point Accueil Emploi
  - à la Mission Locale
  - au CLIC
  - avec une assistante sociale
  - autre : \_\_\_\_\_

Et si les Rendez-vous Collaboratifs venaient à se pérenniser, quelles seraient les qualités à conserver :

- la convivialité
- les horaires
- le thème des ateliers
- le partage d'expérience
- autre : \_\_\_\_\_

Qu'est-ce qui pourrait être amélioré :

- l'animation
- la programmation
- autre : \_\_\_\_\_

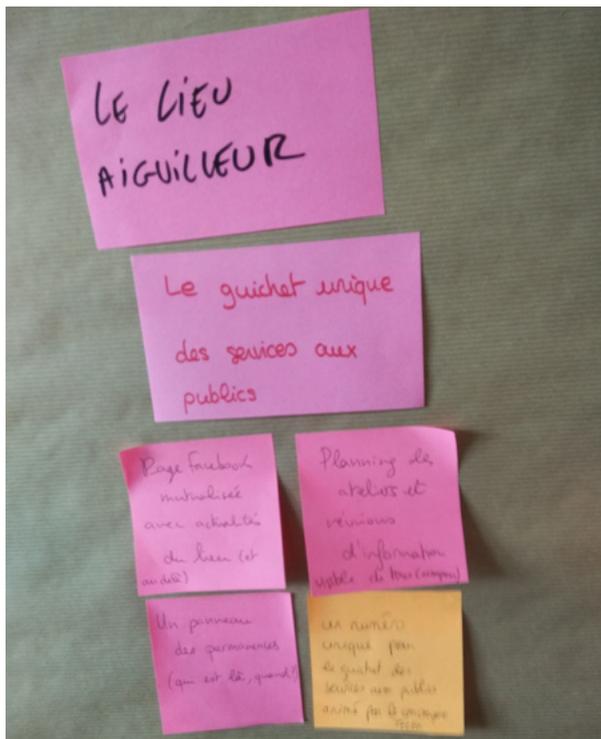
### Evaluation

Une expérimentation s'achève toujours par une évaluation, pour identifier ce qui a fonctionné (ou pas). A l'aide de questionnaire, d'entretiens, d'observation de terrain, nous avons pu dégager les principaux enseignements issus des différentes expérimentations.

## JUIN À JUILLET 2018

### ≡ ANALYSE

*Dépasser les cas particuliers pour dégager les invariants, identifier des principes généraux. Et ainsi esquisser le lieu du partage et des solidarités de demain.*



### Quels apprentissages ?!

Nouvelle session de créativité pour confronter nos ressentis et nos apprentissages à l'issue des expérimentations. Et aboutir à une vision prospective partagée.

Le **10 juillet à 18h**, nous organiserons une exposition au 3 rue Charles Sillard.  
*En image, en photo, en volume et en mots : retour sur la Résidence. Discutons des réalisations et apprentissages !*

\* Pour plus de précisions (horaires, lieux, actualités) : [www.placesdupartage.net](http://www.placesdupartage.net)

### Exposition de clôture de la Résidence

Une restitution de notre travail et de nos réflexions début juillet, pour transmettre nos apprentissages et de remercier tous les partenaires qui ont rendu possible cette exploration collective.

# ZOOM SUR LES EXPÉRIMENTATIONS

## UNE SEMAINE DES MÉDIATIONS NUMÉRIQUES AU PAE DE PIPRIAC

### ≈ CONSTATS DE DÉPART :

Nombre d'usagers des services publics de Pipriac Communauté rencontrent des difficultés d'usages numériques : ajouter une pièce jointe à un mail, se créer un compte sur une plateforme en ligne, utiliser un réseau social, etc. Et pour les professionnels, leur accompagnement n'est pas toujours aisé : « On les accompagne mais ils n'ont pas envie d'apprendre ! », « Je peux les aider techniquement mais pas administrativement. Je ne suis pas une conseillère CAF : je ne peux pas leur dire quel montant déclarer », « Pour moi, à titre personnel, Skype c'est plutôt du divertissement, je ne pense pas à le conseiller ».

**Il existe des services de médiations numériques sur le territoire.** Certains sont gratuits – tels que les point numériques présents dans certaines médiathèques, d'autres payants (les ateliers proposés par les associations de médiations numériques par exemple). **Mais l'offre territoriale semble insuffisante face à l'ampleur des besoins –**



**ou tout au moins sous optimisée.** La CAF de Redon par exemple a mis en place des ateliers numériques pour répondre aux nombreuses difficultés observées. Et malgré les besoins, cette offre semble rencontrer des difficultés pour trouver son public : « la fréquentation de nos ateliers numériques s'essouffle ces derniers temps. »

Sur Pipriac, le Point 35 multimédia de Pipriac, l'un des huit espaces publics d'accès à internet animés par le Département d'Ille-et-Vilaine, vient de fermer. Il accueillait plus de 1000 usagers par ans. Quels seront les effets pour le Point Accueil Emploi de Pipriac ? En

effet, nouvellement labellisé Maison des Services aux Publics, le PAE accueille désormais tous les habitants – gratuitement et individuellement – pour les aider notamment dans

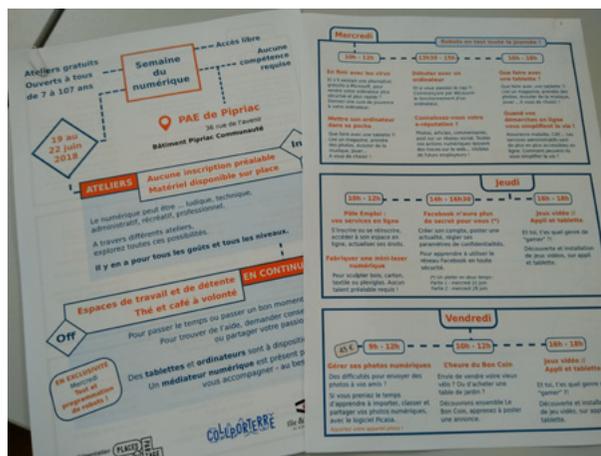


leurs démarches de la vie quotidienne.

### ≈ L'IDÉE EXPÉRIMENTÉE :

**Nous avons testé l'animation d'une offre collaborative de médiation numérique** au sein de l'espace Mon Autre Bureau à Pipriac Communauté, du 20 au 22 juin. Test de robot, exploration d'une tablette, installation de jeux vidéos, aide aux démarches administratives en ligne, formation au logiciel Picasa, gestion de son e-reputation, etc : il y en avait pour tous les goûts et tous les niveaux. L'es-

pace a été aménagé de façon à être accueillant et ludique. Un animateur était présent en permanence dans une logique d'accueil, mais l'usage des équipements était en libre accès. Des ateliers étaient proposés – par le Point 35, la Mission Locale, Les Mulots et la Ferme des Ecotais. Certains animés de façon assez classique par un professionnel, d'autres sous la forme d'ateliers collaboratifs : les participants étaient réunis autour d'un intérêt commun (le thème de l'atelier) et décidaient ensemble de la façon dont ils allaient s'organiser.



### APPRENTISSAGES :

Sur la douzaine d'ateliers proposés, huit n'ont finalement pas eu lieu, faute de participants. Et parmi les présents, bon nombre étaient des habitués du Point 35. Cette faible participation a été "décevante" pour certains,

même si faire venir du public pour des ateliers prend du temps, comme ce fut le cas au moment de l'ouverture du Point 35. Mais au-delà du nombre d'utilisateurs rejoints, cette initiative a été très riche en enseignements.

L'expérimentation a tout d'abord permis de **confirmer la pertinence de cet espace de travail partagé, comme lieu des médiations numériques**. La salle a été appréciée car *"suffisamment grande et vitrée, avec de quoi boire une boisson chaude et un espace détente pour décompresser entre deux ateliers"* ; petit bémol, pour cet espace de travail partagé : la connexion Internet, jugée insuffisante. *"On a été obligé de demander les codes Wifi du SMICTOM !"* Cette semaine des médiations numériques a aussi permis de faire connaître le lieu aux participants (près de la moitié ne connaissaient pas le bâtiment auparavant, alors qu'ils habitent à Pipriac). Surtout, elle a été l'occasion pour les professionnels de mieux connaître leurs actions respectives et les besoins de leurs "publics". Pour préparer les ateliers, chaque partenaire - Mission locale, Point 35, PAE, PIJ - a en effet précisé à l'aide d'un questionnaire les usages et mésusages numériques de leur public respectif. La confrontation des résultats a ensuite permis de prendre du recul sur les besoins en médiation numérique. Et les difficultés rencontrées par les usagers ne semblent pas liées à

l'âge, ni à un niveau de qualification ou une situation sociale. Tout un chacun peut ainsi se retrouver en difficulté pour apprendre à utiliser un nouveau service en ligne s'il ne maîtrise pas les compétences numériques de bases. Alors qu'aujourd'hui de plus en plus d'organismes proposent un soutien numérique similaire auprès de leur public, il paraît nettement plus efficient de **construire collectivement une offre de médiation numérique territoriale**, sur une logique de palier de compétences numériques. De cette façon, chaque organisme pourrait intervenir là où il est à la fois le plus compétent et le plus utile à l'utilisateur. Quitte à se former entre professionnels, pour élargir ses compétences numériques. Et renforcer la "résilience numérique" du territoire.



## TROIS RENDEZ-VOUS COLLABORATIFS AU PAE DE PIPRIAC

### ≈ CONSTATS DE DÉPART :

Au Point Accueil Emploi de Pipriac, les usagers sont accompagnés individuellement. La qualité d'accueil et d'écoute fait d'ailleurs parti des qualités de ce service particulièrement appréciée des usagers.

Mais au sein du bâtiment Pipriac Communauté, il n'existe aucun espace collectif, de lieu ou de moments de rencontres et d'échanges entre usagers. Pourtant, nombre d'entre eux expriment un **sentiment d'isolement**.

### ≈ L'IDÉE EXPÉRIMENTÉE :

**Nous avons testé des rencontres collaboratives**, pour rompre l'isolement et développer de l'entraide entre usagers, dans un contexte convivial et apprenant. Une « rencontre collaborative » est un moment où les gens sont invités à se retrouver autour d'un intérêt commun et dont le programme de la rencontre est défini par les participants eux-mêmes, en début d'atelier.

### Au programme, Trois rendez-vous thématiques :

- **Troc de plantes** et d'astuces de jardiniers, le lundi 25 juin, de 14h à 17h
- **Au FIL du thé**, le mardi 26 juin de 10h30 à 12h
- **Nos recherches d'emploi, parlons-en !**, le vendredi 29 juin de 14h à 15h30

**Trois rendez-vous collaboratifs pour se retrouver autour d'un intérêt commun**

Accès libre  
Ateliers gratuits Ouverts à tous de 7 à 107 ans  
Aucune compétence requise  
PAE de Pipriac  
36 rue de l'avenir  
Bâtiment Pipriac Communauté

**Troc de plantes et d'astuces de jardiniers**  
Lundi 25 juin - 14h à 17h

Échanger ses graines pour découvrir de nouvelles plantes. Partager ses astuces de jardinage. Trouver conseil pour débuter. S'entraider entre passionnés. Trouver un terrain pour jardiner. Passer un moment fleuri en tout convivialité...  
N'hésitez pas à apporter graines et boutures de vos plantes préférées.

**Au FIL du thé**  
Mardi 26 juin - 10h30 à 12h

Pour simplement rencontrer du monde et profiter d'un bon moment, avec thé, café, petits gâteaux. Pourquoi pas se retrouver autour du fil : couture, tricot, crochet, broderie, tissage, ... Pour tester, apprendre des astuces, partager ses compétences, débiter un nouveau projet.  
N'hésitez pas à apporter votre fil et vos aiguilles.

**Nos recherches d'emploi, parlons-en !**  
Vendredi 29 juin - 14h à 15h30

### ≈ APPRENTISSAGES :

Hormis l'atelier "Au FIL du Thé" (une douzaine de participants, avec notamment des jeunes et des hommes), les deux autres sessions collaboratives n'ont attiré aucun participant. Pourtant, l'un d'eux s'adressait prioritairement au demandeurs d'emploi, public cible du PAE. En cause :

l'éternelle "mobilisation du public". Il aurait fallu, selon certains, "rejoindre la presse locale, lancer la communication plus tôt". Pas sur que cela aurait attiré davantage, quand on connaît les difficultés pour attirer le grand public sur des animations de ce type. "On arrive jamais à rejoindre les habitants, c'est symptomatique de Pipriac" nous confiait ainsi l'un des animateurs. Mais comment expliquer alors la réussite de l'atelier "Au FIL du Thé" ? Peut-être pour deux raisons : la majorité ont été convié personnellement et de façon individuelle, ce qui facilite toujours l'implication. Deux autres personnes (des jeunes, passionnés de couture) ont découvert l'événement via Facebook. Preuve que **l'offre peut rejoindre son public, quand celui-ci y trouve un intérêt**. A Pipriac Communauté, les usagers sont rarement force de proposition dans la programmation. Et **le lieu n'est pas identifié comme un espace d'animation**. En ce sens, cette expérimentation est venue bousculer l'image et la nature même du bâtiment Pipriac Communauté. Elle a aussi permis de pointer **l'absence d'espace de partage et d'échanges non organisés sur le territoire** - et par conséquent l'absence d'habitudes collectives. "Il y a vingt ans, tous les jeunes se retrouvaient dans un bar des bars de Pipriac et s'organisaient, faisaient des choses collectivement. Aujourd'hui, il n'y a plus de tels lieux".

## UN SERVICE DE LIVRAISON ENTRE PARTICULIERS À LA RECYCLERIE

### ≈ CONSTATS DE DÉPART :

**Les différents usagers de la Recyclerie ne se connaissent pas.** Il y a les acheteurs occasionnels, les acheteurs réguliers mais aussi ceux qui donnent à la Recyclerie : don de matériels mais aussi don de temps pour les bénévoles. Alors **comment stimuler la rencontre et l'entraide entre ces différents usagers ?**

En installant un babillard des offres et demandes d'aide ? En organisant un système de troc de temps ? Et si nous partions d'un besoin concret observé ?! Régulièrement, des acheteurs sont en effet en difficulté pour acheminer leur bien jusque chez eux ; la Recyclerie ne proposant pas de service de livraison. Or, il suffit de jeter un coup d'œil au parking visiteurs pour identifier des véhicules susceptibles de transporter de gros volumes.

### ≈ L'IDÉE EXPÉRIMENTÉE

**Nous avons testé un service de livraison entre particuliers.** Un espace de petites annonces a été installé au niveau du dépôt de la Recyclerie, du 9 juin au 7 juillet 2018. Offres et demandeurs de livraison pouvaient déposer et consulter les annonces. Un coup de fil pour se mettre d'accord sur les conditions de la livraison, un numéro de bon d'enlèvement pour

sécuriser la transaction et le tour est joué !



### ≈ APPRENTISSAGES :

Les échanges - avec les salariés, les bénévoles, les clients rencontrés sur place - ont confirmé la pertinence du service. "C'est une bonne idée" ; "c'est plein de bon sens" ; Bravo pour cette initiative !" Le dispositif imaginé - avec les petites cartes et les jetons, le système de couleur, la carte en grand format - paraissait facilement appropriable par les usagers.

Au final, une seule personne s'est inscrite comme "chauffeur solidaire" et aucune livraison n'a été effectuée. La temporalité permet sans doute d'expliquer ce résultat, le dispositif n'ayant été testé que trois samedis (jour d'ouverture du magasin). Mais l'expérimentation a aussi pointé la nécessité d'une médiation humaine. Une bénévole volontaire a bien assuré l'animation, deux samedi matins (sur les trois journées d'expérimentations) ; les

salariés ne souhaitant pas s'impliquer sur ce volet. Si une communication bien pensée est indispensable, notamment sur le site (emplacement du dispositif, visuels dans le magasin), le développement de ce dispositif requiert une forte animation, tout au moins pendant la phase de lancement. Pour aller au devant des usagers du lieu, faire connaître le dispositif, répondre aux questions. Mais **le rôle d'animateur d'un tel service annexe entre particuliers peut-il et doit-il être confié à un.e bénévole ou au contraire être intégré aux missions des professionnels ?** Faut-il le laisser vivre - en autogestion, l'animer ponctuellement, ou l'envisager pleinement comme un service collaboratif de la Recyclerie ? Le service faisant pleinement sens et la période de test ayant été jugée trop réduite, l'équipe a souhaité prolonger l'expérimentation jusqu'à la fin de l'été. Il sera alors temps de pérenniser ou non ce service de livraison entre particuliers au sein de la Recyclerie.



## UN SERVICE D'AUTOPARTAGE AU PAE DE PIPRIAC

### ≈ CONSTATS DE DÉPART :

A Pipriac, le réseau de transport en commun est très limité. Or, les guichets des services de Pôle Emploi et de la CAF sont situés à Redon. Le Point Accueil Emploi – de même que la Mission Locale – accompagnent pour parti des personnes en recherches d'emploi. **Il existe des solutions de mobilité pour les personnes non véhiculées, mais toutes sont soumises à conditions...** Pourtant, sur le parking de Pipriac Communauté, plusieurs véhicules stationnent toute la journée : certains appartiennent à des visiteurs, d'autres à des professionnels du bâtiment. Il y a aussi des voitures de services, dont l'usage reste ponctuel et limité au jours de semaine.

### ≈ L'IDÉE EXPÉRIMENTÉE :

**Nous avons testé un service d'autopartage** au PAE de Pipriac, en partenariat avec Mobilités Partagées en Pays de Vilaine et Éoliennes en Pays de Vilaine. A l'aide d'une maquette et d'un flyer de présentation d'un service fictif, nous avons cherché à déterminer les conditions d'usages jugées acceptables et sécurisantes par les potentiels propriétaires et locataires.



### ≈ APPRENTISSAGES :

Globalement, le service proposé n'a pas suscité un grand intérêt des professionnels du bâtiment rencontrés. Le **frein culturel** lié au prêt de sa voiture personnelle étant nettement plus fort que la dimension économique, solidaire ou environnementale. En ce sens, **une médiation humaine a été fortement plébiscitée** - pour garantir la sécurité et/ou gérer la flotte de véhicules. Cette animation pourrait être assurée par un "concierge volant"; l'investissement d'un service de Pipriac Communauté n'ayant pas été nommé comme une condition souhaitable.

**PIPERIA LA VOITURETTE !**  
Location solidaire de véhicules à Pipriac

**Véhicule de particulier**



**Renault Clio**  
2007 - Essence - 3 portes - 155 000 km

**5 € / heure**

Lundi	9h - 17h
Mardi	9h - 17h
Jeudi	9h - 17h
Vendredi	9h - 17h

**Véhicule de professionnel**



**Mercedes Sprinter**  
2012 - Diesel - 9 places - 107 000 km

**9 € / heure**

Vendredi	17h - 20h
Samedi	9h - 17h
Dimanche	9h - 17h

**Réservation : [autopartage.pipriac@gmail.com](mailto:autopartage.pipriac@gmail.com)**



" Il y a 2 semaines, j'ai loué la voiture de Gladys pour aller à un rendez-vous CAF à Redon "

Particuliers



" Samedi dernier, avec mes amis, nous avons loué un minibus pour aller à la piscine de Peillac "

Professionnels

Vous êtes propriétaire d'un véhicule ?  
Vous souhaitez le mettre en location ?

Ecrivez-nous : [autopartage.pipriac@gmail.com](mailto:autopartage.pipriac@gmail.com)

Tout humain	Propriétaire	Autogéré
Je prends RDV à l'accueil et passe un entretien pour valider mon offre.	-----	Je crée mon profil et renseigne mon offre sur le site Internet.
Je reçois un appel de l'accueil pour valider la demande du locataire.	-----	Je suis mis en relation avec le locataire et valide sa demande via le site Internet
Je laisse mes clés à l'accueil, qui les transmet au locataire après avoir fait l'état des lieux.	-----	Je fais l'état des lieux avec le locataire et lui remet les clés devant le PAE, contre 50 % du montant fixé.
Je reprends mes clés et l'argent à l'accueil, qui les aura récupérés auprès du locataire, après avoir fait l'état des lieux.	-----	Je reprends mes clés et effectue l'état des lieux avec le locataire et reçoit les 50 % restants

## UNE VENTE ÉPHÉMÈRE « HORS LES MURS » DE LA RECYCLERIE

### CONSTATS DE DÉPART :

A la Recyclerie, certains consomment d'occasion par opportunité financière, d'autres par passion ou par militantisme. C'est toute la force de ce magasin « pour tous ». Ce lieu n'est pas estampillé « insertion ».

Mais **comment** cultiver cette force pour **maintenir cette ouverture dans le temps**, voire élargir encore ses publics ? Et si la Recyclerie développait des partenariats gagnant-gagnant du point de vue des usagers ? C'est-à-dire des actions collectives qui permettent aux deux structures d'améliorer leurs services aux usagers ?

### ≈ L'IDÉE EXPÉRIMENTÉE :

**Nous avons souhaité tester une vente de vêtements de la Recyclerie à l'EHPAD de Ker Joseph, à Pipriac :**

– Parce que la Recyclerie croule sous les dons de linge. Et une partie de ces vêtements répond parfaitement aux besoins des personnes en pertes d'autonomie (vêtements confortables, facile à enfiler, etc) ;

– Parce que les résidents de l'EHPAD ont besoins de renouveler leur garde-robe, sans pour autant pouvoir se déplacer en magasin. Et pour les aidants, ce service de vente

à l'EHPAD de vêtements adaptés pourraient leur simplifier la vie.

Par cette action, l'idée était d'évaluer l'intérêt du développement d'une offre partenariale construite sur une logique « gagnant – gagnant du point de vue des usagers »



### ≈ APPRENTISSAGES :

Cette idée n'a finalement pas pu être mise en place durant la phase d'expérimentation.

Cela s'explique par la difficulté de portage du projet - entre la Recyclerie et le chantier d'insertion Lever le Rideau - et la compréhension même de la démarche de test (qui diffère de la logique projet visant à mettre en place un nouveau service pérenne). Le projet aura tout de même lieu à la rentrée, non pas sous forme d'expérimentation rapide mais sous forme de partenariat, laissant d'ici là le temps à chacun de s'organiser.

Car malgré tout l'intérêt porté collectivement à cette idée, **l'expérimentation a rapidement soulevé la question de son animation**. Pour les équipes professionnelles, cette action est trop éloignée de leur cœur de mission. Et il peut être délicat de missionner des bénévoles sur la prise en charge d'un nouveau service. A moins qu'il s'agisse d'un **développement autogéré, porté par des usagers contributeurs ?**

# NOS PÉPITES ET RÂTEAUX

## ≈ LES VERTUS DU TERRAIN

La Résidence conduite sur l'agglomération de Redon est née d'une envie : esquisser le fonctionnement des lieux des solidarités de demain, en prenant appui sur une méthode d'enquête-action imaginée par la 27ème Région. La spécificité de cette approche : partir des pratiques des utilisateurs d'un lieu ou d'un service pour en envisager des améliorations concrètes. Idéale pour questionner le vaste sujet des lieux des solidarités !

Première étape du programme Places du partage, la Résidence nous a justement permis de **défricher nos intuitions et d'affiner nos questionnements**. Car la démarche de Résidence a cette force : imposer les réalités du terrain pour produire une réflexion ancrée dans l'action. Et **dégager en peu de temps des apprentissages généralisables, issus de cas particuliers**.

## ≈ UNE DIFFICILE APPROPRIATION TERRITORIALE

Cette proposition a suscité de l'intérêt, notamment de la part de la Recyclerie de Redon et du Point Accueil Emploi de Pipriac,

qui nous ont ouvert largement leurs portes. De même que Redon Agglomération et la CADES. Et sans leur confiance, rien n'aurait été possible : merci à eux.

Toutefois ce format de Résidence, imaginé dans le cadre d'un programme de recherche-action, a parfois été difficile d'appropriation. Et il s'agit peut-être là de la principale limite d'une "Résidence de territoire". Pensée et conduite par l'équipe en immersion, une Résidence n'est pas un projet co-construit. Pour les acteurs d'un territoire, son appropriation est donc compliquée. Comprendre la méthode de la Résidence et identifier dans un même temps la façon de s'en saisir n'est pas chose aisée !

## ≈ L'ART DE L'EXPÉRIMENTATION

Au cours d'une Résidence, les acteurs d'un territoire sont invités à de multiples occasions à prendre part activement à la démarche. En témoignant de leurs usages, en contribuant à analyser un dispositif, en imaginant un nouveau service, etc. Ces contributions permettent à l'équipe en résidence d'éprouver leurs intuitions. Mais c'est aussi une façon

pour les acteurs d'un territoire de se saisir de la démarche. Parce qu'une Résidence, ça peut être l'occasion de faire un pas de côté, de prendre du recul sur sa pratique professionnelle. Les expérimentations notamment peuvent permettre de tester des envies ou de vérifier des intuitions, en peu de temps et avec peu de moyens. Mais la logique du prototypage rapide **bouscule les modes d'action habituels des organisations**. Si certaines personnes ont vu dans cette approche une opportunité pour innover en testant une idée ou un service, d'autres y ont vu une charge de travail supplémentaire.

## ≈ VIVRE EN RÉSIDENCE

L'équipe constitue la cheville ouvrière d'une Résidence. Pour autant, elle ne peut pas avancer seule. Le terrain et ses acteurs lui sont indispensables. Mais cet **équilibre entre autonomie et co-construction** est difficile à organiser. Souhaitant encourager les acteurs du territoire à s'emparer de la Résidence, nous avons fait le choix - dès le départ - de limiter notre présence terrain. A refaire, une période d'immersion plus importante nous semblerait

bénéfique : pour construire des liens plus solides avec les acteurs des lieux d'**immersion**, pour présenter plus amplement la démarche de Résidence. Cette première phase est en effet déterminante, tant d'un point de vue analytique qu'opérationnel. Elle mérite un **investissement temps important**.

Dans le même sens, la composition de l'équipe est un ingrédient clé. Une équipe plus étoffée - en nombre et en profil - aurait apporté de l'oxygène et plus d'efficacité à la démarche. Cet aspect est en revanche très impactant d'un point de vu budgétaire.