





Ce guide est le résultat d'un travail de collaboration entre la Coopérative Tiers-Lieux, cinq tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine et l'ARACT Nouvelle-Aquitaine.

Les tiers-lieux sont souvent soumis et contraints aux espaces qu'ils occupent. Le constat montre que peu de tiers-lieux, en phase de création, d'agrandissement ou de déménagement, se posent la question de l'usage qui sera fait des espaces.

Le guide s'adresse aux tiers-lieux en création, aux tiers-lieux qui souhaitent engager des réaménagements dans leurs espaces, aux acteurs territoriaux qui souhaitent se renseigner sur les tiers-lieux, aux acteurs qui accompagnement ces projets... Il a pour objectif de présenter la démarche et les principaux enseignements qui favorisent la prise en compte des questions d'organisation du travail et d'usage des espaces au sein des tiers-lieux.



- > Pourquoi ce guide? 6.
- > Que trouve-t-on dans le Guide ? 8.

Qu'est-ce qu'un tiers-lieu ? 10.

Pourquoi dans un tiers-lieu c'est mieux ? 12.

Quelles sont les valeurs des tiers-lieux? 14.

Pouvoir d'agir Sociabilité & convergence Convivialité & vivre ensemble Aménager les espaces : un véritable enjeu

05.
Comment
conduire un projet
d'aménagement
des espaces ? 18.

Définir le projet Structurer le projet Prendre en compte le travail

06. Quelle démarche?

- 1. Cadrer le projet
- 2. Connaître l'existant
- 3. Construire un plan d'actions
- 4. Expérimenter et évaluer
- 5. Déployer

Quelles fonctions indispensables pour les tiers-lieux? 29.

Quels impacts insoupçonnés peuvent émerger?

Générer un projet collectif et participatif avec les utilisateurs Créer un espace d'échanges avec les utilisateurs Clarifier les besoins immobiliers du projet

Quelles conditions de réussites ? 34.

Nommer un.e pilote qui porte le projet Tenir un discours clair et précis Prévoir un temps d'action relativement court Cadrer le projet et son phasage Créer un cadre convivial

10. Quelles ressources pour agir ? 36.

Coopérative Tiers-Lieux 36. Les Tiers lieux de l'action collective 38.

- ▶ Graine de Coop' à Saint-André-de-Cubzac (33)
- ▶ La Fontaine à Agen (47)
- ▶ Le 400 à Brive-la-Gaillarde (19)
- ▶ Le Patio au Bouscat (33)
- ▶ L'Escale à Castelnau-de-Médoc (33)

ARACT Nouvelle-Aquitaine Annexe - liste des situations de travail par profil :

- ▶ Facilitat.eur.rice 42.
- ▶ Utilisat.eur.rice ponctuel.le 44.
- Utilisat.eur.rice permanent.e 46.



Ce projet est né d'une volonté commune de la Région Nouvelle-Aquitaine, de la Coopérative Tiers-Lieux et de l'ARACT Nouvelle-Aquitaine, d'aider les tiers-lieux à traverser la crise sanitaire.

Plusieurs éléments ont déclenché cet accompagnement :

- → Les conséquences importantes de la crise sanitaire en matière de développement du télétravail;
- → L'hypothèse d'une opportunité pour les tiers-lieux d'accueillir une nouvelle catégorie d'usagers dans ce contexte particulier : les télétravailleurs salariés ;
- → Les enseignements sur la Qualité de Vie au Travail (QVT) en tierslieux, collectés par l'ARACT Nouvelle-Aquitaine depuis plusieurs années:
- → La mise à disposition par l'état de moyens pour accompagner les structures qui souhaitent repenser leur organisation par le biais du dispositif « Objectif Reprise ».

Ce projet d'action collective fait suite à un accompagnement de l'ARACT Nouvelle-Aquitaine auprès de 25 tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine.

Sur la période de décembre 2020 à décembre 2021, l'ARACT Nouvelle-Aquitaine en coopération avec la Coopérative Tiers-Lieux, a accompagné ces structures sur la question de l'accueil des télétravailleurs salariés : quels enjeux ? quelles particularités ? quelle offre de services ? quels supports pour communiquer ?

Tout au long de cette action, la question de la conception et de l'aménagement des espaces est posée, en particulier sur les impacts spatiaux que génère l'accueil des nouveaux usagers.

Pourtant, dès la réflexion d'aménagement, peu de tiers-lieux interrogent l'usage qui sera fait des espaces occupés.

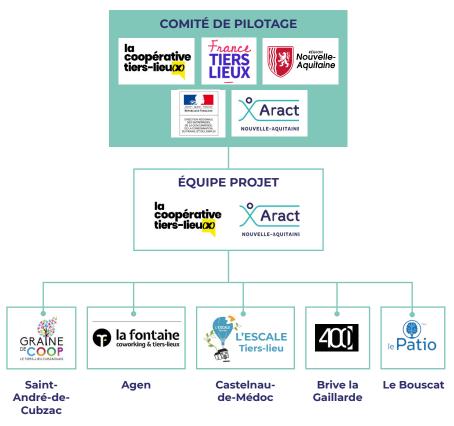
Lors du premier accompagnement, les difficultés liées aux ambiances physiques sont identifiées par les tiers-lieux : sonores, thermiques, visuelles, accessibilité, connectiques ; mais aussi des impacts organisationnels en lien avec la co-activité des différentes catégories d'utilisateurs du lieu.

La quasi-totalité des lieux accompagnés ressentent ces contraintes à l'usage et dans le temps.

De ce constat est né le désir d'outiller les tiers-lieux pour qu'ils puissent « choisir », aménager et concevoir les espaces qu'ils occupent, tout en prenant conscience des déterminants auxquels ils peuvent être confrontés en fonction :

- → Des services proposés;
- → Des usages du lieu (travail individuel, espaces de vie, animation d'atelier, etc.):
- → Des profils d'utilisateurs (professionnels de santé, formateurs, télétravailleurs ponctuels, résidents, etc.).

En partenariat avec la Coopérative Tiers-Lieux, cinq structures de Nouvelle-Aquitaine, représentatifs des particularités du territoire (citadins, péri-urbains, zones rurales), se sont portés volontaires pour participer à cette expérimentation.



Le guide présente le résultat du travail collectif mené avec la Coopérative Tiers-Lieux et l'ensemble des tiers-lieux participants à l'expérimentation animée par l'ARACT Nouvelle-Aquitaine.

L'enjeu de la démarche est d'aider les tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine et la Coopérative Tiers-Lieux à faire face aux évolutions actuelles des organisations du travail, pour :

- → Pouvoir accueillir le plus grand nombre d'utilisateurs ;
- → Attirer une nouvelle population de salariés;
- → Répondre aux besoins du plus grand nombre en prenant en compte les spécificités;

Les objectifs de la démarche sont de :

- → Répondre aux demandes et aux problématiques concrètes des tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine liées à l'aménagement de leurs espaces;
- → Favoriser l'accès de tous au sein de ces espaces ;
- → Attirer et maintenir de nouvelles populations d'utilisateurs (télétravailleurs salariés, entreprises, etc.);
- → Faire le lien entre les besoins d'usages des différents utilisateurs et les espaces disponibles;
- → Anticiper et gérer les problématiques de « cohabitation » entre les différents utilisateurs ;
- → Favoriser les interactions, les échanges, le partage et les coactivités au sein des espaces ;
- → Prévenir l'usure professionnelle pour les utilisateurs des tiers-lieux;
- → Gérer les problématiques RH de turn-over, attractivité et fidélisation du lieu, problèmes de qualité de service...

Ce guide présente la méthodologie et les principaux enseignements de cette expérimentation, afin de permettre à d'autres (structures ou acteurs du territoire), de s'en inspirer.

La première partie des questionnements de ce guide rappelle le concept de tiers-lieux, des modèles organisationnels qui se développent de plus en plus sur le territoire français et attirent plus de professionnels (indépendants ou salariés), et présente les valeurs portées par la Coopérative Tiers-Lieux.

La seconde partie rend compte de la méthodologie utilisée tout au long de la démarche pour faire du Travail et de son organisation une question centrale dans les projets de conception et d'aménagement des espaces.

Ce support est mis à disposition de l'ensemble des acteurs territoriaux et des tiers-lieux.

QU'EST-CE QU'UN TIERS-LIEU?

Les tiers-lieux sont des espaces où le travail se mélange à d'autres aspects de la vie en collectif.

Ces espaces prennent des formes parfois hybrides en fonction des activités qui y sont menées, des ressources disponibles et des besoins sur le territoire. On peut ainsi parler de lieux regroupant des activités et des services comme :

- les espaces de coworking, les cafés associatifs ou les boutiques partagées qui permettent de proposer une alternative au travail individuel et qui favorisent la "démobilité";
- mais aussi les espaces collectifs artisanaux de type "fablab" (ateliers de fabrication numérique), laboratoires textiles, établis et ateliers artisanaux partagés ou encore "repair cafés" qui favorisent le retour au savoir-faire et au "faire soi même";
- il peut également s'agir de lieux de production et de transformation entre fermiers ou de lieux partagés de vente directe qui contribuent au développement des pratiques agroécologiques et militent pour un retour à l'agriculture paysanne et des circuits courts.

Cette acception de tiers-lieu est réductrice si on ne mentionne que les espaces de coworking, les fablabs ou les living labs, car ce n'est pas représentatif de leur réalité qui ne se résume pas à cette seule identification d'espaces et de fonctions. Le potentiel social est bien plus important.

Lestiers-lieux sont l'incarnation, dans un espace d'activités marchandes ou non marchandes, d'un contrat social qui se décompose à travers trois dimensions :

- → Un parcours d'émancipation individuelle ;
- → Une dynamique collective ;
- → Une démarche motivée par l'intérêt général.

Ce sont des projets structurants de territoires qui (re)dynamisent un quartier, un village.

Ces espaces sont conçus pour créer les conditions les plus favorables à l'éclosion des idées et à la coopération locale.

Ancrés dans la culture de l'Économie Sociale et Solidaire, ils contribuent aux reconfigurations de l'organisation du travail.

Paysage des tiers-lieux en Nouvelle-Aquitaine

Données issues du panorama 2020 des tiers-lieux en Nouvelle-Aquitaine produit par La Coopérative Tiers-Lieux, dont les données sont basées sur le retour de 220 tiers-lieux ouverts.

Source: https://coop.tierslieux.net/enfin-le-panorama-2020-des-tiers-lieux-en-nouvelle-aquitaine

Parmi les 4 principales typologies d'espaces de travail partagés, les espaces de coworking demeurent majoritaires. Le nombre de fablabs et d'ateliers partagés a fortement progressé ainsi que le nombre de terres agricoles. Parmi les 220 tiers-lieux répondant, 34% proposent plusieurs configurations de travail, permettant ainsi aux utilisateurs de mener des activités tertiaires et artisanales au sein d'un même espace.

Si les espaces partagés sont très diversifiés, il en va de même pour les activités proposées. **98% des tiers-lieux proposent des offres complémentaires** qui viennent enrichir le modèle initial : formation, transfert de savoir-faire, accompagnement, offre artistique et culturelle, médiation numérique, orientation, action sociale, bar / café, complexe évènementiel, cantine / restaurant...

Depuis le début des années 2010, la Région Nouvelle-Aquitaine et la Coopérative Tiers-Lieux œuvrent pour renforcer l'implantation de tiers-lieux sur l'ensemble du territoire régional pour que chaque néo-aquitain trouve un tiers-lieu à moins de 20 minutes de chez lui. Le travail de maillage porte ses fruits puisque l'on recense 311 tiers-lieux en 2021 dont 54% en milieu rural.

Avec 66% des tiers-lieux gérés collectivement par les utilisateurs, la gestion et l'animation des tiers-lieux reste éminemment bénévole et collective. Dans 98% des tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine, les utilisateurs ont la possibilité de proposer des projets.

Pour autant, la professionnalisation du secteur est nécessaire pour pérenniser les tiers-lieux. Ainsi, 1 tiers-lieu sur 2 est aujourd'hui employeur. Ce sont 362 salarié.e.s présent.e.s dans les tiers-lieux en Nouvelle-Aquitaine.

POURQUOI DANS UN TIERS-LIEU C'EST MIEUX?

Les enjeux et les impacts de cette expérience temporaire et inédite de rupture économique, sociale et, finalement, de rupture de vie que représente la crise sanitaire, positionnent les tiers-lieux au cœur des débats sur la résilience des territoires.

Ce qui pouvait être perçu comme un potentiel autour des modèles en transition et des changements de paradigme devient maintenant une réalité effective, portée par des organisations communautaires, des collectifs, qui permet de donner des réponses concrètes dans la reconstruction d'une solidité individuelle et collective et l'autonomie économique des territoires.

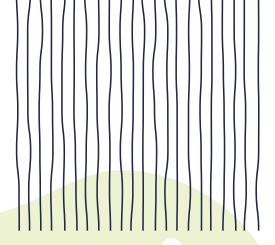
Le bureau fermé individuel, même complété par une salle de réunion ou remplacé par un open space, ne répond plus totalement aux besoins des entreprises.

Que le télétravail soit mis en place ou non dans les entreprises, cela ne change pas la réalité des comportements : nous travaillons un peu partout, au bureau et hors du bureau, dans des configurations variées. La réalité de nos journées se caractérise déjà de mélanges de phases de travail multimodale : solitaire, en équipe, dans l'entreprise, à notre domicile, chez un client, etc.

Ce nomadisme vient heurter les modes d'organisations et les cultures d'entreprises. Pourtant, il y a beaucoup à gagner à adopter cette nouvelle flexibilité, à l'accompagner et non pas à la subir, puisqu'elle offre plus de flexibilité dans l'organisation et dans les espaces de travail des salariés tout en assurant la continuité du travail.

Amplifiée par le contexte sanitaire actuel et la mise en place du télétravail massif, « l'entreprise hors les murs » devient aussi le travail en espaces partagés, offrant plus de souplesse.

Longtemps la grande majorité des utilisateurs de ces espaces étaient des travailleurs indépendants, freelances et startups. De plus en plus ces espaces de travail sont peuplés de salariés, occasionnels ou réguliers, voire d'équipes, qui en font leur bureau le temps d'un projet. Les espaces partagés deviennent un atout important dans le dispositif des entreprises qui s'engagent dans des démarches de flexibilité : un complément des autres lieux de travail que sont déjà le bureau ou le domicile.



Face à ces enjeux sociétaux de délocalisation du travail, les tiers-lieux doivent pouvoir offrir des conditions de travail professionnelles et adaptées aux besoins des utilisateurs actuels et futurs.

QUELLES SONT LES VALEURS DES TIERS-LIEUX?

Le tiers-lieu est le processus par lequel des citoyens se saisissent de leur pouvoir d'agir, au sein d'un collectif et dans la perspective de l'intérêt général, pour vivre ces valeurs.

Pouvoir d'agir

Les tiers-lieux doivent permettre à chacun.e et collectivement, de se saisir de son pouvoir d'agir et de répondre aux grands enjeux de la transition qui s'imposent à nous aujourd'hui.

Sociabilité & convergence

Les tiers-lieux sont des espaces de sociabilité et de convergence à travers un projet social collectif.

Ils mettent en place un contrat social trilogique qui lie les intérêts des individus, à ceux du collectif, à ceux du territoire.

Ils placent la logique des communs au centre du développement économique et social.

Convivialité & vivre ensemble

On y explore une forme de convivialité où les outils demeurent au service du vivre ensemble.

Ils maintiennent, au cœur de leur identité, l'enjeu de l'adelphité (sororité ou fraternité au neutre), le respect d'une vie sociale commune, l'enracinement dans la culture de l'Économie Sociale et Solidaire.

En plus des valeurs portées par la Coopérative Tiers-lieux, les espaces engagés dans l'action collective identifient cinq valeurs incontournables à retrouver pour favoriser les conditions nécessaires au travail tout en invitant aux échanges :

- → Confidentialité: le respect des données, de zones permettant de sécuriser les échanges, de circuits de circulations pour favoriser la confidentialité des personnes, etc.
- → Qualité des prestations proposées par le lieu. Plus que le nombre de services proposés par la structure, c'est la qualité de ces services qui va faire qu'un utilisateur revient. L'offre de services proposés par les tiers-lieux est multiple : matériel mis à disposition, services proposés, partenaires, animations, etc.
- → Accessibilité: renvoie à l'adaptation des espaces au plus grand nombre (des lieux inclusifs), mais également aux plages horaires d'ouvertures et d'accès aux locaux, à l'accessibilité des transports (transports en commun, transports individuels, mobilités douces...), etc.
- → Sécurité: la sécurité des personnes, des données et des matériels, est un élément incontournable. Plusieurs options sont déployées sur le territoire pouvant aller de la mise à disposition de sécurités informatiques, aux moyens pour sécuriser le matériel (cadenas, casier individuel, etc.).
- → Convivialité: mettre à disposition des espaces où il fait bon vivre, où on se sent bien, qui favorisent les échanges, des espaces qui permettent la cohabitation de temps de vies et de travail, etc.
- → Qualité de vie et conditions de travail : renvoie à la prise en compte dès la conception, des ambiances de travail : sonores, thermiques, lumineuses, mais également à l'organisation du travail et de la performance, qui à l'usage vont favoriser la co-activité sans qu'elle soit à l'origine de nuisances et de tensions au sein des collectifs.

AMÉNAGER LES ESPACES: UN VÉRITABLE ENJEU

Qu'il s'agisse de la création d'un nouvel espace ou du réaménagement d'un tiers-lieu, trop souvent l'organisation est tributaire des murs. Au final, ce sont ces murs qui vont dicter l'organisation au risque d'affecter directement la performance et les conditions de travail de la structure.

Un projet d'aménagement spatial est d'abord un projet à l'échelle de la structure, pour lequel il est nécessaire de conduire une réflexion organisationnelle afin de spécifier le fonctionnement attendu, en lien avec les futurs utilisateurs.

Il est aussi un projet spécifique et complexe qui nécessite d'être attentif aux conditions de bonne collaboration entre les acteurs du projet.

Une attention toute particulière doit être portée à la réalité de l'activité de travail. Le risque majeur et la cause principale d'échec résident, en effet, dans la non prise en compte de l'usage.

Tout projet d'aménagement et de conception de bâtiment est une opportunité pour repenser l'organisation du travail, pour améliorer la performance et les conditions de travail en créant une dynamique sociale autour du projet.

Le projet d'investissement va nécessairement engager le « futur de la structure » et possiblement impacter le contenu du travail, l'organisation, les compétences mobilisées, les procédures, etc.

Le projet architectural, un élément d'un projet de développement :

Un projet architectural est une déclinaison d'un projet de développement répondant à la stratégie du tiers-lieu. Par exemple, il peut être un élément de réponse à la stratégie d'une structure pour attirer de nouveaux usagers comme les télétravailleurs salariés.



COMMENT CONDUIRE UN PROJET D'AMÉNAGEMENT DES ESPACES?

C'est souvent après implantation, dans l'exploitation et l'usage des nouveaux équipements (matériels, locaux, etc.) que la structure perçoit les défaillances en conception et en conduite de projet : retard et échecs au démarrage, difficultés de maîtrise par les utilisateurs, accidents...

La majorité des structures voit les dimensions organisationnelles et humaines uniquement comme des variables d'ajustement quelle que soit la nature du projet et ses exigence.

Le temps gagné en amont (en négligeant les dimensions organisationnelles et humaines) peut être perdu de façon exponentielle au moment du déploiement de l'outil de production.

Définir le projet

Lors de modifications des conditions de travail, mineures ou majeures, la mise en place d'une conduite de projet adaptée permet d'investiguer de manière objective l'ensemble des éléments qui seront impactés par cette modification de l'organisation du travail.

Dans le contexte professionnel, un projet se définit comme une démarche spécifique qui permet de structurer méthodiquement et progressivement une réalité à venir. Un projet se défini par un certain nombre d'éléments tels que :

- → Un objectif (commun);
- → Une équipe;
- → Une méthodologie (des étapes, des priorités...);
- → Des échéances (date de début, de fin...);
- \rightarrow Un budget...

Structurer le projet

L'intérêt de mettre en place une démarche de conduite de projet va justement permettre d'anticiper et de gérer les évolutions et d'éviter l'apparition de difficultés. Une démarche projet repose sur deux caractéristiques essentielles :

- → Intégrer les dimensions humaines et organisationnelles en complément des objectifs techniques et financiers ;
- → Associer le personnel au projet de transformation ;

Par expérience, l'intégration d'une telle démarche dans les structures reste marginale, ou en tout cas, faiblement outillée, notamment parce que la conduite de projet vient s'ajouter à l'activité quotidienne.

Aussi il est nécessaire de structurer une démarche qui positionne chacun des acteurs à sa place pour qu'il puisse apporter toute sa valeur au projet.

La démarche que nous proposons s'écarte de ces modèles classiques.

BIEN CONCEVOIR LE TRAVAIL DE DEMAIN à l'occasion d'un projet d'investissement

schéma source ARACT

maquettes

3D. réalité

virtuelle.

supports interactifs



Décideurs, concepteurs,

utilisateurs, instances

représentatives du

personnel



FAIRE PARTICIPER LES UTILISATEURS:

une condition de réussite du projet

La participation et l'implication des usagers dans un projet d'investissement sont une condition de la réussite du projet.

En tant qu'experts de leur propre activité, les utilisateurs sont en mesure de participer au diagnostic du fonctionnement et d'éprouver les plans à partir du point de vue du travail qu'ils exercent.

Néanmoins, il est important que le recueil de données sur le fonctionnement du tiers-lieu se fasse :

- → de façon collective, pour éviter une vision partielle du fonctionnement d'un espace et pour obtenir autre chose qu'une simple juxtaposition de points de vue;
- → sur la base d'une description des caractéristiques de l'activité de travail au sein d'un espace, plutôt qu'une énumération des besoins de chacun qui peut conduire le projet dans une dérive utopiste.

Faire participer ce n'est pas demander les besoins qui s'apparenteraient à des doléances. C'est faire participer les usagers afin de comprendre et d'analyser les fonctionnements réels, de connaître les exigences de l'activité de travail et de s'appuyer sur leurs connaissances pour instruire des choix.

Les acteurs concernés par le projet détiennent une bonne connaissance des situations de travail, des compétences qu'ils peuvent mettre en oeuvre ainsi que des orientations à donner au projet.

Faire participer les usagers permettra de révéler ce qui doit être amélioré et au contraire, les ressources qui doivent être préservées pour ne pas entraver l'activité des utilisateurs.

Le modèle propose de reconsidérer la place du travail en s'appuyant davantage sur les fonctionnements réels et de rendre les futurs utilisateurs véritables parties prenantes des transformations.

La structure projet sollicite des acteurs répartis dans les instances suivantes :

- → Un Comité de pilotage : l'instance décisionnelle qui pilote le projet;
- → Un Groupe projet: instruit et valide les choix;
- → Des Groupes de travail : diagnostiquent l'existant (activité) et valident le fonctionnement futur.

Comme l'illustre **le schéma (p19)**, la Co-conception (= la conception concertée) est une démarche de conduite du changement qui s'appuie sur :

- → Une ingénierie de projet ouverte aux collaborations internes et externes, s'appuyant sur la participation des utilisateurs;
- → L'intégration des objectifs humains et organisationnels en complément d'objectifs techniques et productifs ;
- → Une démarche ascendante, repartant du terrain, de façon à se confronter aux fonctionnements réels. On peut ici s'appuyer sur des méthodes comme l'analyse et la simulation du travail.

Prendre en compte le travail

Prendre en compte l'activité réelle permet, tout simplement, d'éviter que des moyen de travail - des solutions - soient mis en place à partir de représentations erronées et engendrent des difficultés de performance et de santé.

Faire un projet d'investissement, c'est reconcevoir le travail et les conditions de travail pour les utilisateurs qui seront directement concernés pour les 5, 10, 20 ou 30 prochaines années ; ainsi, Il y a un fort enjeu au moment de prendre des décisions.

En fonction du poste que l'on occupe dans la structure, en fonction de qui on est, on peut tous avoir une vision différente du travail.

L'enjeu de l'analyse du travail réel lors de la conception est :

- → De construire des solutions tenant compte des besoins de l'activité et des exigences du collectif de travail et de l'entreprise;
- → D'enrichir le cahier des charges des concepteurs ;
- ightarrow De définir des scénarios organisationnels et techniques futurs ;
- → D'alimenter les outils d'aide à la décision ;
- → De « faire bien du premier coup » pour sécuriser le projet.

QUELLE DÉMARCHE?

Il existe de multiples démarches de conduite de projet plus ou moins documentées et renvoyant à des éléments de langage spécifiques suivant la nature des transformations.

De manière générale, voici les grandes étapes d'une démarche de conduite de projet, qui favorisent sa maîtrise et intègrent progressivement les éléments d'une réalité de travail à venir.

Schématiquement, un projet se caractérise par 5 grandes étapes :



LES OBJECTIFS de l'action collective :

1. Co-construire une démarche globale avec des partenaires pour viser l'amélioration des conditions de travail et la performance des tiers-lieux qui participent à l'action :

- **2. Réaliser un état des lieux** sur l'organisation du travail des tiers-lieux à partir de l'approche par le travail ;
- **Disposer d'un lieu d'échanges** inter tiers-lieux autour des problématiques de l'aménagement des espaces, en lien avec les usages réalisés;
- Aider les tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine et la Coopérative Tiers-Lieux à faire face aux évolutions des organisations actuelles du travail :
 - → Pouvoir accueillir le plus grand nombre d'utilisateurs ;
- → Attirer une nouvelle population d'utilisateurs salariés ;
- → Répondre aux besoins du plus grand nombre en prenant en compte les spécificités;
- **Développer l'autonomie** des tiers-lieux sur les questions d'analyse des usages pour aménager les espaces;
- 6. Capitaliser et transférer les éléments issus de la démarche à l'échelle du territoire (Nouvelle-Aquitaine, voire national).

LES MODALITÉS de l'accompagnement :

- → Une action réalisée sur 9 mois ;
- → La participation de 5 tiers lieux représentatifs du territoire;
- → Une alternance entre des temps individuels et collectifs;
- → Un transfert de compétences : données théoriques et outils de recueil de données ;
- → Une autonomisation des tiers-lieux participants au projet sur la réalisation du diagnostic;
- → Un accompagnement et un appui de l'ARACT Nouvelle-Aquitaine;
- → Une capitalisation et un transfert des données à l'ensemble des tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine et plus largement sur le territoire.

01. Cadrer le projet

L'étape de cadrage est l'occasion de préciser les intentions du projet, d'identifier les acteurs concernés à impliquer et de définir la stratégie d'action. C'est une étape préalable indispensable à tout projet de transformation.

Cadrer un projet, c'est se questionner sur :

- → Les différentes instances à constituer ? (Comité de pilotage, équipe projet, groupes de travail)
- → Les acteurs à impliquer ? (Internes et externes)
- → Les objectifs visés ? Pour qui ?
- → Les perspectives d'évolutions à court, moyen ou long terme?
- → Le budget alloué?
- → Le délai?
- → L'organisation à mettre en place pour conduire le projet ?
- → La communication ? À la fois sur le projet et sur la manière de le conduire

02. Connaître l'existant

Cette étape d'exploration permet de mieux comprendre les fonctionnements réels des tiers-lieux. L'objectif est de construire des connaissances et des données utiles qui serviront à faciliter la prise de décisions sur les pistes de solutions à mettre en œuvre, qu'elles soient techniques, spatiales ou organisationnelles.

Ces connaissances, issues de l'analyse du travail, portent sur :

- → Les caractéristiques des populations (âge, genre, compétences, métier et activité, santé, parcours...);
- → Les fonctionnements réels de la structure et des utilisateurs ;
- → Ce qui fait contrainte dans les situations repérées et devrait être amélioré par le projet;
- → Ce qui fait ressource dans les situations repérées et nécessite d'être préservé;
- → Les aspects organisationnels de ces situations (circuit, flux, échange d'information, formes de coopération...).

Ces données nécessitent ensuite d'être formalisées en vue d'élaborer et de partager un diagnostic pour outiller le projet de façon utile et efficace.

Faire un constat de l'existant, c'est se questionner sur :

- → Quels sont les utilisateurs actuels et futurs concernés ? Quelles caractéristiques ?
- → Qui travaille où et comment ?

- → Quelles sont les situations de travail et de vie rencontrées par ces utilisateurs ?
- → Quelle organisation du travail est mise en place?
- → Quels sont les process et les circuits d'informations?
- → Quels espaces et outils de travail sont utilisés ?
- → Quelles sont les variabilités à prendre en compte ? (pics d'activités, utilisateurs, demandes spécifiques, etc)

Dans le cadre de cette action collective d'expérimentation les tiers-lieux engagés ont réalisé un travail d'identification des populations qui occupent un espace. Cette action s'est faite dans un premier temps de manière individuelle et a été stabilisée suite à un travail réalisé en groupe.

Trois profils ont été identifiés :

- → Facilitateur.ice du tiers-lieu | Personne ressource chargée de la gestion et de l'animation du tiers-lieu. Cette fonction peut s'assurer à temps plein ou à temps partiel, de manière bénévole ou salariée, répartie sur une ou plusieurs personnes, cela varie en fonction des tiers-lieux.
- → **Utilisateur.ice permanent.e du tiers-lieu** | Personne qui fréquente le tiers-lieu de manière quasi quotidienne et qui s'implique fortement dans la vie courante du lieu et dans le collectif. Cette personne peut aussi bien être entrepreneure ou salariée d'une structure.
- → **Utilisateur.ice ponctuel.le** | Personne moins présente au quotidien, plutôt dans une posture de "consommation" du tiers-lieu, elle vient utiliser un service et s'intéresse peu à l'aspect collectif du projet. Cette personne peut aussi bien être entrepreneure ou salariée d'une structure.

Une fois ce premier travail effectué, les tiers-lieux ont réalisé des observations et des entretiens pour élaborer un référentiel de situations d'actions caractéristiques pour chaque profils.

Ce référentiel de situations a été partagé avec le groupe de travail constitué au sein du tiers-lieu, mais également partagé et stabilisé en équipe projet.

Cf référentiel des situations de travail (p 42-47)

03. Construire un plan d'actions

Cette étape consiste à envisager les pistes d'actions et les pistes de solutions à investiguer. Elle s'appuie sur l'élaboration et le partage d'un diagnostic dont l'objectif est de rendre compte d'éléments factuels

issus du terrain et ayant fait l'objet d'une analyse afin d'aider l'instance décisionnelle (communément appelée maîtrise d'ouvrage ou comité de pilotage) à prendre les meilleures décisions au regard des objectifs portés par le projet.

Cette étape permet d'instruire des choix et de définir la suite de la conduite du projet. Il s'agit par exemple de décider de formaliser des repères précis pour la rédaction d'un cahier des charges à destination d'un concepteur ou prestataire, de modéliser des scénarios futurs d'organisation du travail et des espaces, ou encore d'envisager des phases de simulation du travail.

Concevoir un plan d'actions, c'est se questionner ainsi :

- → Possédons-nous toutes les informations pour pouvoir prendre des décisions ?
- → Quelles sont nos priorités ? Quels compromis devons-nous faire et acceptons-nous ?
- → Quels sont nos critères pour choisir et définir le plan d'actions ? (Atteinte des objectifs, coût, délai, ressources disponibles, facilité de mise en œuvre, ...)
- → Comment organiser l'expérimentation ? (Qui, quand, comment ?)

04. Expérimenter et évaluer

Avant de déployer des solutions « à grande échelle », il convient tout d'abord de conduire une expérimentation dont l'objectif est de tester les pistes envisagées et de procéder à des ajustements si nécessaire. Expérimenter ne s'improvise pas. C'est un process qui nécessite d'être structuré, d'être accompagné et qui repose sur la définition de critères d'évaluations afin de pouvoir en tirer des conclusions.

Par définition, une expérimentation a une durée limitée dans le temps.

Expérimenter, c'est se questionner ainsi :

- → Quel périmètre est ciblé (métier, secteurs,...)?
- → Quels acteurs sont concernés ?
- \rightarrow Qui pilote cette phase de test?
- → Avons-nous défini des critères d'évaluation?
- → Qui participe à l'évaluation et comment ?
- → Quelle durée d'expérimentation?



01

DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE

Au sein d'une unité, sur un projet ou sur un secteur particulier

DÉPLOIEMENT

Déployer à d'autres services, métiers, secteurs... Valider



02

FONCTIONNEMENT Comprendre et analyser

Comprendre et analyser les expériences vécues en mettant en évidence les résultats obtenus

ANALYSE D'UN

05

EXPÉRIMENTER ET ÉVALUER

CONCLUSIONS

Aboutissement de l'expérimentation : elles confirment ou non l'atteinte des objectifs ; apportent des propositions de modification du fonctionnement ou un infléchissement du projet ou des idées pour la réussite du déploiement

04

ÉVALUATION

Évaluer les résultats pour vérifier si les objectifs visés au départ sont atteints et pour quelles raisons 03

« PILOTE »

Secteurs, métiers ciblés « ÉVALUATION EN TEMPS RÉEL... »

L'évaluation se fait tout au long de l'expérimentation pilote* « SUR LA RÉALITÉ DU TRAVAIL... »

L'évaluation s'appuie sur la réalité des situations de travail impactées « PAR LES UTILISATEURS »

L'évaluation est effectuée par les utilisateurs (managers et collaborateurs) impliqués par la transformation

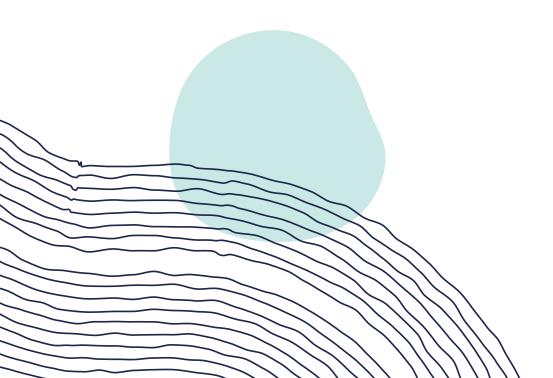
05. Déployer

Le déploiement doit être le résultat d'une expérimentation réussie. Il consiste à installer durablement des solutions qui ont été envisagées puis testées et enfin validées. Cette étape s'accompagne généralement d'un processus de communication afin de présenter la solution déployée et les objectifs qu'elle porte.

Toutefois, le déploiement mérite également d'être accompagné dans le temps. En effet, la conception se termine dans l'usage. Cela signifie qu'il est nécessaire de rester vigilant sur la durée afin de prendre en compte les ajustements possibles.

Déployer, c'est se questionner ainsi :

- → Qui est en charge du déploiement ?
- → Comment allons-nous évaluer le déploiement ?
- → Quelle communication autour du déploiement ?
- → ...



QUELLES FONCTIONS INDISPENSABLES POUR LES TIERS-LIEUX?

Le travail réalisé avec les tiers-lieux qui ont participé à l'expérimentation a montré que l'une des particularités de ces espaces est qu'ils regroupent à la fois des fonctions indispensables à la vie et aux activités professionnelles.

En effet, ces espaces hybrides ont pour enjeux de redynamiser les territoires en permettant à des professionnels de pouvoir bénéficier d'un espace adapté à la réalisation de leur activité de travail, à proximité de leur domicile, tout en favorisant les interactions et les échanges.

Suite à cette expérimentation les fonctions qui ressortent comme indispensables et qui doivent cohabiter vont se répartir en deux catégories:

- → Les situations de travail, définies comme l'ensemble des actions dans lesquelles un ou des individus doivent produire un service dans un contexte donné, telles que : rédiger, participer à une visioconférence, accueillir des clients ou des partenaires, passer un coup de fil. etc.
- → Les situations de vie au travail, définies comme l'ensemble des événements et des activités qui se déroulent au sein de l'espace mais qui ne concernent pas directement la réalisation du travail : prendre un café, se détendre, manger, échanger avec d'autres utilisateurs, aller aux toilettes, etc.

L'action collective menée avec les cinq tiers-lieux de Nouvelle-Aquitaine a permis d'identifier et de constituer une liste de situations d'actions (de vie ou de travail), que l'on retrouve dans l'ensemble des tiers-lieux quel que soit le profil d'utilisateur.

Listes des situations à prendre en compte, référencée par les tiers-lieux de l'expérimentation *cf liste des situations par profil (p42-47)*.

Cette liste (non exhaustive) a pour objectif de permettre aux acteurs engagés dans une démarche de changement (aménagement ou réaménagement) de simuler ces situations, pour identifier les points de tensions et les conséquences des choix (organisationnels, spatiaux ou matériels) sur les activités.

Cette simulation va permettre, le plus en amont possible, de réaliser des arbitrages collectivement.

Exemple : placer le poste d'accueil au centre de l'espace permet au facilitateur d'avoir une vision de l'ensemble de l'espace en temps réel. En revanche, ce choix d'implantation peut être à l'origine de gêne sonore.

Pour chacune des situations d'actions identifiées, il conviendra de se poser les questions suivantes :

- → Quelle organisation est mise en place pour réaliser cette action?
- → Qui est concerné par cette action?
- → Où est réalisée cette action (dans quel(s) espace(s))?
- → Quel(s) matériel(s) est utilisé?
- → Quelles informations sont nécessaires (quelle prise d'informations) ?

Exemple de questionnement sur la question de l'accès à l'espace (ci-contre).



- > Ouvert au public sur les horaires de présence du facilitateur
- > Ouvert aux résidents en dehors des horaires d'ouvertures sauf le week-end avec une clé

QUELLE ORGANISATION?

> **Les horaires** d'ouvertures du lieu

> Les modalités (libre accès, code, clés, etc.)

QUELLES INFORMATIONS?



QUI?

- > Les utilisateurs réguliers
- > Les utilisateurs ponctuels
- > **Des clients** de ces utilisateurs
- > Des personnes qui **découvrent** l'espace

COMMENT?

> Directement sur les horaires d'ouvertures du lieu > Avec un code ou une clé.

en dehors des horaires d'ouvertures (uniquement pour les réguliers)





> Par la porte d'entrée, située dans la zone d'accueil (pour tout le monde)

> Par la porte de côté avec une clé (pour les résidents)

QUELS IMPACTS INSOUPÇONNÉS PEUVENT ÉMERGER?

Se saisir du sujet de l'aménagement de l'espace permet donc d'interroger de nombreux aspects du projet et nécessite d'intégrer plusieurs personnes autour de ces réflexions. De fait, les groupes de travail et les réflexions qui y ont été menées ont permis, par exemple, d'améliorer des situations existantes.

Mais cela peut aussi provoquer des impacts indirects tout aussi pertinents pour le développement du projet.

Générer un projet collectif et participatif avec les utilisateurs

Pour mener à bien votre réflexion, il est nécessaire de mettre en place une dynamique de groupe avec un noyau d'utilisateurs impliqués autour de ce travail. C'est un moyen concret d'impliquer tout ou partie des membres du tiers-lieu (ou du projet) autour d'un projet commun qui vise à servir les besoins de chacun.e.

Créer un espace d'échanges avec les utilisateurs

Prendre le temps d'échanger autour des besoins individuels et des usages des membres du tiers-lieu, c'est tout autant d'occasions d'ouvrir un espace de discussions dont chacun peut se saisir pour exprimer des freins potentiels ou des doutes, et ainsi réorienter collectivement certains modes d'organisation pour tenter de répondre aux attentes exprimées.

Pour des tiers-lieux en projet, c'est aussi l'occasion de confronter le collectif à un (futur) usage réel du lieu et de questionner l'organisation interne de la structure : clarifier les rôles et responsabilités des utilisateurs en fonction de leurs usages, organiser la gestion partagée du lieu, penser l'utilisation d'outils, etc.

Clarifier les besoins immobiliers du projet

Se projeter collectivement et concrètement dans la future utilisation d'un lieu permet de définir précisément le besoin en surface, en espaces et en aménagement. Les porteurs de projet pourront ainsi formuler une demande précise lors de leur recherche de local et faciliter les échanges avec les partenaires (collectivité locale par exemple, bureau d'architecture, etc).

Cela permet également d'objectiver un éventuel besoin de déménagement ou d'agrandissement de local car, en se basant sur les usages et les besoins effectifs des utilisateurs, la structure s'appuie sur des éléments factuels et tangibles.

"Cet accompagnement nous a permis de détecter des gros soucis : thermiques, sonores, d'accessibilité."

Le Patio

"Le Conseil
d'Administration est
très satisfait de cette
action car cela nous
a permis d'avoir un
support opérationnel
pour aller chercher
des subventions
dans les projets
d'aménagement."

Le Patio

"C'est une démarche qui nous sert à la fois pour penser les espaces de travail, mais aussi pour nous réinventer."

Le 400

"Cela va nous servir de support pour développer nos objectifs stratégiques concernant l'espace de coworking."

Le 400

"Les personnes qui n'osaient pas s'investir sur le projet étaient ravies de s'investir sur cette expérience et de participer aux questionnements."

Le Patio

"Cela a levé beaucoup de questions sur la qualité de vie au travail et l'optimisation des espaces dans le coworking, mais à ce jour nous manquons de réponses faute de ressources."

Graine de Coop

QUELLES CONDITIONS DE RÉUSSITES ?

Pour assurer le bon déroulé du projet et atteindre les objectifs préalablement fixés, il convient de suivre ces quelques conseils issus de nos expériences.

Nommer un.e pilote qui porte le projet

Donc quelqu'un.e de disponible et impliqué par le projet ; à priori plutôt un.e salarié.e ou un membre actif / exécutif (faciliat.eur.rice / direct.eur.rice ou administrat.eur.rice).

Préférer un pilotage en binôme ou en trio : un.e utilisateur.ice et un membre décisionnaire / actif dans la gestion du lieu (direct.eur.rice, administrat.eur.rice, salarié.e) semble être la formule idéale.

Cela permet d'aborder le sujet en croisant les différentes visions et les besoins respectifs qui ne sont pas forcément les mêmes en fonction du niveau d'implication et d'usage de la personne dans le projet.

C'est aussi l'occasion de partager la charge de travail et de s'entraider au besoin.

Tenir un discours clair et précis

Parler honnêtement et clairement des modalités de participation attendues des parties prenantes sur le projet et des intérêts que chaque partie prenante va pouvoir tirer de sa participation au groupe de travail : participer à améliorer ses propres conditions de travail, contribuer à enrichir le projet collectif, rejoindre une équipe de travail que l'on apprécie, etc.

Cela permet de valoriser leur engagement et de lever d'éventuels freins, suppositions ou frustrations.

Prévoir un temps d'action relativement court

Pour maintenir la dynamique et conserver l'implication des parties prenantes (qui sont a priori bénévoles), penser une action sur 3 mois en moyenne.

Au-delà de 6 mois, le risque de perdition et d'abandon du projet est fort car les utilisateurs ne visualisent pas de résultat concret et la vie du tiers-lieu suit son cours et elle est happée par les urgences quotidiennes.

Cadrer le projet et son phasage

Proposer un planning clair et précis des étapes à venir et des rôles de chacun.e pour rendre le projet le plus lisible possible par les parties prenantes. Cela pourra également leur permettre d'acter ou non leur capacité à s'impliquer dans le projet en fonction de la charge de travail requise.

Il est important de valider le planning avec les parties prenantes pour s'assurer au préalable de la disponibilité de chacun.e sur les temps de travail à venir.

Créer un cadre convivial

Pour souder le groupe et le faire tenir sur la durée, rien de tel que des moments de convivialité! Cela peut passer par la mise en place de techniques d'animation pour renforcer les synergies entre les membres lors des réunions, la tenue des temps de travail autour d'un format déjeuner ou afterwork pour partager un bon plat ou un verre de l'amitié, etc.

QUELLES RESSOURCES POUR AGIR ?

COOPÉRATIVE TIERS-LIEUX

la coopérative tiers-lieu<mark>(x)</mark>

Travailler autrement pour vivre mieux

Tiers de confiance des pouvoirs publics et des acteurs locaux depuis 2010, la Coopérative Tiers-Lieux est :

- → Un réseau d'espaces de travail partagés en Nouvelle-Aquitaine,
- → Un organisme de formation et certificateur national sur la compétence "Piloter un tiers-lieu",
- → Un organisme de formation mutualisé avec les tiers-lieux régionaux,
- → Un laboratoire sur les nouvelles organisations du travail.

Sa vocation est de donner la possibilité aux habitants de travailler plus près de chez eux, de contribuer collectivement à des territoires de projets démocratiques et citoyens et d'accompagner la mutation du travail.

La Coopérative Tiers-Lieux a la volonté d'impulser une dynamique territoriale pour soutenir et voir émerger des lieux :

- \rightarrow Ouverts (sans distinction de revenus ou de statuts)
- → Pluridisciplinaires (sans distinction du secteur d'activité)
- → Accessibles (sans volonté de faire du profit sur les usagers)

Ses actions sont réalisées dans un cadre éthique clairement défini :

- → La prééminence de la personne humaine
- → La démocratie et la solidarité
- → Un réseau d'acteurs autonomes, légitimes et distribués, une intégration sociale, économique et culturelle, sur leurs territoires.
- → Un sociétariat multiple ayant pour finalité l'intérêt collectif au-delà de l'intérêt personnel de ses membres / Protection des communs



EXECUTION COLLECTIVE

GRAINE DE COOP' à Saint-André-de-Cubzac (33)



- → 5 bureaux en openspace
- → 4 bureaux individuels
- → 1 salle de formation (8-10 pers)
- → 1 salle de réunion (6-8 pers)

C'est aussi un service d'accompagnement pour les demandeurs d'emploi et les porteurs de projets, des formations, un projet de café participatif culturel et social (principalement tourné vers les femmes).



Contact

Sandra PRIETO - 06 81 37 09 10 - grainedecoop@gmail.com https://grainedecoop.com

La Fontaine à Agen (47)

C'est un espace de coworking ouvert en septembre 2014

- → 30 bureaux en openspace
- → 11 bureaux individuels
- → des salles de réunions (4 à 25 pers)

C'est aussi, des ateliers, des formations, des accompagnements à la demande, des temps de partage...



Contact

Céline MALVY - 06 81 37 09 10 - coworking.agen@gmail.com https://lafontaine-coworking.com



la fontaire

Le 400

à Brive-la-Gaillarde (19)

C'est un espace de coworking ouvert en avril 2017

- → 15 à 20 bureaux en openspace
- → 2 bureaux individuels

C'est aussi, des ateliers de médiation numérique, des formations et un laboratoire de projets numériques culturels.



Contact

Mylène BOUDIE - 05 55 22 44 71 - contact@le400.fr https://le400.fr

Le Patio au Bouscat (33)

C'est un espace de coworking ouvert en janvier 2015

- → Des bureaux en openspace
- → Des bureaux individuels
- → Des salles de réunion

c'est aussi, du coliving (4 chambres à louer), et des services dédiés à l'entrepreneuriat.



Contact

Stéphanie MAEDER - 05 33 48 08 64 - espace.lepatio@gmail.com https://lepatiocoworking.fr

L'Escale

à Castelnau-de-Médoc (33)

C'est un espace de coworking

- → 8 à 11 bureaux en openspace
- → 3 bureaux individuels
- → 1 salle de réunion/formation (10 pers)

c'est aussi, un lieu d'échanges autour de la culture, du bien-être et la promotion de démarches éco-citoyennes.



Contact

Pierrine GODELIER - 06 67 45 58 43 - contact@lescale-tierslieu.fr https://www.lescale-tierslieu.fr







L'ARACT Nouvelle-Aquitaine



Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail, c'est:

- → Une association Loi 1901, administrée par les partenaires sociaux régionaux
- → Une équipe pluridisciplinaire de 24 salariés qui contribue à ce que les conditions de travail et la Qualité de Vie au Travail soient conjointement des facteurs de performance pour les organisations et les salariés (ergonomes, psychologues du travail, sociologues...)
- → Un membre du réseau Anact-Aract (une agence nationale sous tutelle du Ministère en charge du travail et 16 associations régionales)
- → Un organisme de formation Datadocké

Sa démarche

Les démarches mises en œuvre par l'Aract Nouvelle-Aquitaine s'appuient sur une analyse du travail. Elles privilégient une approche concertée impliquant les dirigeants, les salariés et leurs représentants. Chaque intervention en entreprise est soumise à l'accord préalable de la direction, en s'assurant que les représentants du personnel en sont informés. Pour la réussite d'un projet, l'Aract privilégie une démarche participative et mobilise tous les acteurs de l'entreprise : instances représentatives du personnel, salariés concernés, médecin du travail...

Une mission de service public

L'Aract Nouvelle-Aquitaine propose différentes modalités d'intervention pour accompagner et outiller les acteurs de l'entreprise afin de :

- → Promouvoir la santé au travail et prévenir les risques professionnels (TMS, RPS, CMR, maintien en emploi...),
- → Agir sur la conduite du changement (technique, organisationnel et managérial),
- → Prévenir l'usure professionnelle pour favoriser la qualité des parcours professionnels,
- → Favoriser et améliorer les relations collectives de travail,
- → Agir sur la qualité de vie au travail.

L'Aract Nouvelle-Aquitaine développe prioritairement ses actions vers les TPE, PE et PME (notre territoire est composé à 90 % d'entreprises de moins de 10 salariés).





FACILITAT.EUR.ICE =

Ouestionner les 7 items

☆ Qualité de la prestation

Interruption de tache

Confidentialité

Accessibilité Convivialité



SITUATIONS DE TRAVAIL

« les incontournables »

→ Ouvrir le tiers-lieu (2)

- → S'installer à son poste ۞ Ø ®
- → Accueillir une nouvelle personne (②) (☆) (⊕)
- → Faire visiter l'espace (☆) (⊕) (⊕)
- → Répondre au téléphone (2) (2) (3)
- → Discuter avec des personnnes / Animer le collectif (☆) (⑤)
- → Régler un problème
- → Fermer tous les espaces (2) (1)
- → Organiser des temps de convivialité (☆) (②) (⑤)
- → Gérer le planning, les réservations (§) (☆)
- → Définir la stratégie (☆)
- → Grérer des projets 💮
- → Gérer la vie associative 🛱 📵
- → Produire la comptabilité (?) (h)

Check-list de situations de travail* du facilitat.eur.rice

Trouver une place	Régler un problème	Surveiller le lieu
Se garer	Encaisser un paiement	Surveiller les personnes
Ouvrir le tiers-lieu	Alerter de mon départ	Déjeuner
Ouvrir les différents	aux autres coworkers	Faire réchauffer
espaces	Fermer tous les espaces	Ranger la vaisselle
S'installer à son poste	Organiser la fermeture	Aller aux toilettes
Allumer les lumières	des espaces après le	Ouvrir les volets
Allumer la machine à café	départ du facilitateur	Ouvrir les fenêtres
Sortir chaises, tables	Organiser des temps	Récuperer le courrier
extérieur	de convivialité	Surveiller les poubelles
Allumer son ordinateur	Proposer des temps	Vider les poubelles
Discuter avec les	gagnants gagnants	Expliquer les régles
collègues de travail	Reception du courrier	d'utilisation du lieu
Discuter avec les	Distribuer du courrier	Prendre les coordonnées
coworkers qui arrivent	Prévenir les personnes	des utilisateurs
Boire un café	qu'ils ont reçu du courrier	Vérifier que le lieu soit vide
Accueillir une nouvelle	Gérer le matériel	Fermer les fenêtres et
personne	Veiller à la propreté	les volets
Faire visiter l'espace	de l'espace : gerer	Rédiger
Renseigner une personne	des déchets, laver les	Stocker
Faire une réuion avec	tasses, etc.	Concevoir et structurer
des collègues	Vérifier les réservations	des dossiers
Répondre au téléphone	Répondre à l'interphone	Communiquer en
Aller aux toilettes	Facturer	externe
Faire une pause cigarette	Gérer le planning, les	Rédiger la news letter
Répondre aux messages	réservations	Publier sur les réseaux
Discuter avec des	Imprimer des documents	sociaux
personnnes / Animer le	Expliquer le	Faire les supports de
collectif	fonctionement du lieu	communication
Réaliser un travail	Récéptionner des	Animer des réunions
administratif	commandes	en interne
Animer le réseau	Passer des commandes	Gérer des projets
des médiateurs	Faire des devis	Rendez-vous
numériques	Nettoyer	partenaire
Faire des points projets	Désinfecter	Gestion de la vie
Téléphoner en extérieur	Faires des comptes	associative
ou accueil ou bureau	rendus	Suivre des dossiers
Echanger avec	Coordonner le	Gérer les RH
membre du CA	bénévolat	Produire la
Plannifier des réunions	Organiser mon absence	comptabilité
Organiser réunion de travail	Définir la stratégie	
Acheter du consommable	Ouvrir la porte d'entrée	
Recueillir doléances	Recevoir des groupes	

*questionner les 7 items par situation de travail : 🤋 Confidentialité

☆ Qualité de la prestation 🎤 Accessibilité 🕆 Sécurité 🗟 Convivialité 🦑 Bruit

UTILISAT.EUR.RICE ≅ ponctuel.le





SITUATIONS DE TRAVAIL

« les incontournables »

- → Ouvrir la porte (clef) (2) (1)
- → Brancher l'ordinateur 😭 🔎
- → Installer l'ordinateur 😭 🔎
- Recevoir des personnes (2) (6)
- Imprimer des documents 🚓 🔎
- Scanner des documents 😭 🔎
- Envoyer des emails (§)
- → Téléphoner (※)
- → Faire des pauses (a)
- → Réchauffer son repas 💮
- → Manger (a)
- → Aller aux toilettes ۞
- → Ranger ses affaires (A)
- → Utiliser du matériel informatique 😭 (clavier, souris...)
- → Regarder un ou plusieurs écrans 😭

Questionner les 7 items

- Confidentialité
- ☆ Qualité de la prestation
- Accessibilité
- Convivialité
- Bruit
- Interruption de tache

Check-list de situations de travail* de l'utilisat.eur.rice ponctuel.le

Se garer	Aller aux toilettes
Ouvrir la porte (clef)	Déposer du matériel
Mettre le masque	Fermer les casiers à clef
Brancher l'ordinateur	Classer des documents papier
Installer l'ordinateur	Tier du courrier
Travailler sur ordinateur	Traiter le courrier
Répondre aux mails	Désinfecter
Checker les mails, le planning	Ranger ses affaires
Boire du café	Mettre au frigo
Fumer	Allumer la clim / le chauffage
Discuter avec les autres	Eteindre les lumières
coworkers	Discuter avec les facilitateurs
Recevoir des personnes	et/ ou les autres coworkers
Animer des sessions	déjà présents
collectives en présentiel	Utiliser du matériel
Animer des sessions	informatique (clavier, souris)
collectives en visio	Regarder un ou plusieurs
Compléter des dossiers	écrans
administratifs	Faire la vaiselle
Imprimer des documents	
Scanner des documents	
Envoyer des emails	
Téléphoner	
Faire des pauses	
Réchauffer son repas	
Manger	
Commander son repas	

*questionner les 7 items par situation de travail : © Confidentialité

[&]amp; Bruit (1) Interruption de tache

TILISAT.EUR.RICE permanent.e



SITUATIONS DE TRAVAIL

« les incontournables »

- → Entrer dans le tiers-lieu (2)
- → S'installer au bureau 🕙
- → Allumer le poste de travail 🕙
- → Travailler à son poste 📵
- → Prendre une pause café ou eau ۞ ⊜ 🏽 🖽
- → Téléphoner (§) (※)
- 🔾 Imprimer 🥙
- → Déjeuner 🚱 🕲
- → Repérer les places libres
- → Se connecter au wifi
- → Ouvrir et traiter les mails
- → Stocker du matériel 🕚
- → S'isoler 🔊 🚱
- → Aller aux toilettes <a>⊕

Ouestionner les 7 items

- Confidentialité
- ☆ Qualité de la prestation
- Accessibilité
- ⊕ Convivialité
- Bruit
- Interruption de tache

Check-list de situations de travail* de l'utilisat.eur.rice permanent.e

Se garer	Faire la vaisselle
Arriver à pied	Repérer les places libres
Mettre son masque	Se connecter au wifi
Désinfecter les mains	Ouvrir et traiter les mails
Entrer dans le tiers-lieu	Organiser le planning de la
Mettre l'étiquette de présence	journée suivante
Saluer, discuter avec les gens	Rédiger
S'installer au bureau	Faire des devis et des factures
Allumer le poste de travail	Aller accueillir le client
Échanger avec les autres	Stocker du matériel
Travailler à son poste	Se connecter à internet
Prendre une pause café ou	S'isoler
eau	Aller aux toilettes
Téléphoner	Quitter l'espace
Suivre une réunion en visio	
Surveiller les entrées et	
sorties en l'absence du	
facilitat.eur.rice	
Manger avec les autres	
Fermer les portes si personne	
Imprimer	
Poser son repas dans le frigo	
Participer aux projets	
du tiers-lieu de maniére	
bénévole (ingénérie ou	
réflexion, amélioration du	
lieu) site @ etc.	
Déieuner	

*questionner les 7 items par situation de travail : © Confidentialité

[&]amp; Bruit (1) Interruption de tache

