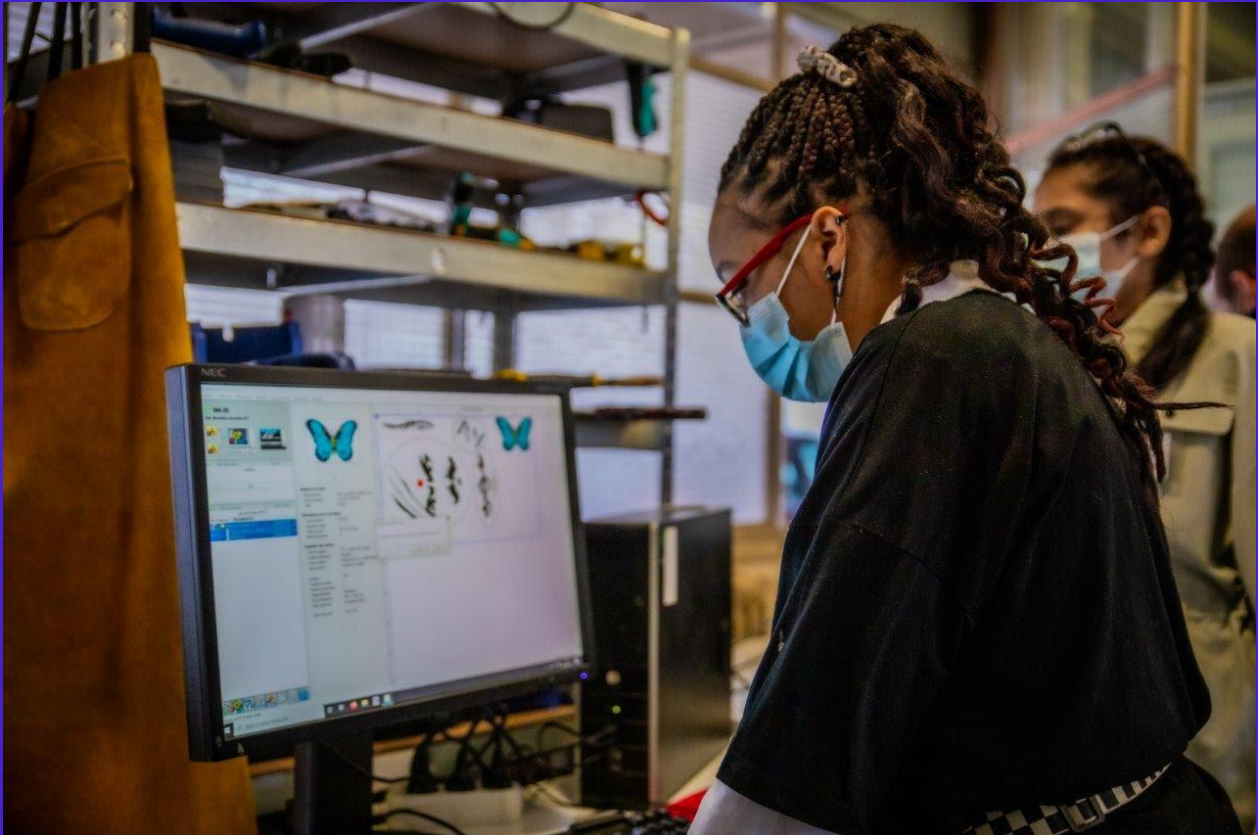


Parcours d'inclusion numérique en tiers-lieux

Une méthode expérimentée et partagée par
France Tiers-Lieux et Pôle emploi





Édito

Un partenariat évident pour former autrement

L'insertion, l'autonomisation et la capacitation ont toujours été des éléments essentiels à la démarche de retour à l'emploi des individus. Aujourd'hui ces trois éléments sont étroitement liés au numérique. Que ce soit pour avoir accès à ses droits, faire sa recherche d'emploi ou encore convaincre un employeur le numérique est un outil incontournable.

Les tiers-lieux ont un rôle clé pour développer les usages du numérique. Lieux de proximité, de mixité et bien souvent de culture numérique, ils agissent pour beaucoup en faveur de l'inclusion numérique. **Pour 50% des tiers-lieux, l'inclusion numérique un axe fort de développement.** Leur approche qui met au centre l'apprentissage par le faire, l'entraide et la convivialité, permet de sortir d'une forme descendante d'aide des publics pour privilégier la circulation des savoirs, les pratiques collectives et la valorisation des compétences. Ce sont des lieux plus que pertinents pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi souvent en situation de vulnérabilité.

C'est à partir de ces convictions que le projet de parcours d'inclusion numérique en tiers-lieux et destiné aux demandeurs d'emploi s'est organisé autour d'un partenariat entre France Tiers-Lieux et Pôle emploi. Un travail conjoint a été mené entre agences locales et tiers-lieux pour identifier les bénéficiaires et co-construire les parcours. La mise en place de binômes, entre agence et tiers-lieu, a permis de nouer des relations étroites entre ces acteurs de proximité et d'adapter de manière fine les parcours proposés.

Après cette phase d'expérimentation, le retour d'expérience partagé à travers ce guide permet de modéliser des parcours-types pour un déploiement à l'échelle du dispositif.

Les résultats issus des 10 premiers terrains sont très positifs et l'interconnaissance entre agences locales Pôle emploi et tiers-lieux permet dès à présent d'imaginer de nouvelles collaborations sur la mise en place de services innovants, par exemple sur la formation à distance ou la remobilisation dans l'emploi des personnes en difficulté.

Les tiers-lieux sont des lieux évidents d'accompagnement au retour à l'emploi. Depuis toujours ce sont des lieux engagés dans la formation et la transmission de savoir et savoir-faire. Ils placent l'apprentissage par le faire au cœur de leur approche et, pour beaucoup, ils participent, en lien avec des acteurs de l'insertion et de l'emploi, à la montée en compétences de tous.

Patrick Levy-Waitz,
Président de France Tiers-Lieux.

Pôle emploi Île-de-France a souhaité mettre en place un partenariat avec France Tiers-Lieux car il s'inscrit pleinement dans sa stratégie d'accompagnement vers l'autonomie des personnes en difficulté face au numérique. Cette collaboration doit permettre de renforcer les chances et opportunités de retour à l'emploi des demandeurs en précarité voire en exclusion numérique.

Hélène Moutel,
Directrice régionale adjointe en charge de la
Stratégie et des Relations extérieures,
Pôle emploi Île-de-France.



LE POINT DE DÉPART

Accompagner les demandeurs d'emploi vers l'autonomie numérique.

L'illectronisme concerne selon l'INSEE environ 1/6 de la population française, soit plus de 11 millions de Français. Pourtant, l'usage des nouvelles technologies est omniprésent dans le quotidien privé et professionnel, mais aussi administratif : la dématérialisation des démarches est devenue incontournable. Alors la fracture numérique conduit à l'exclusion d'une partie de la population, et **l'illectronisme devient un facteur de multiples discriminations sociales**. En manque d'équipement ou de compétence, les plus précaires et les plus fragiles sont les premiers à en souffrir.

C'est le cas notamment des demandeurs d'emploi, dont environ 25% d'entre eux sont en situation de précarité numérique. Cela constitue un frein à l'embauche dans de nombreux métiers, mais conduit aussi à rendre plus compliqué l'accès aux droits, ou l'actualisation de certaines démarches.

L'accompagnement des personnes en difficulté face au numérique est donc un enjeu crucial, qui vient s'inscrire dans une démarche globale d'égalité administrative et d'inclusion socio-professionnelle.

S'appuyer sur les tiers-lieux pour développer cet accompagnement.

Un tiers-lieu, c'est avant tout un espace ouvert à tous, où se croisent une grande diversité d'activités et de publics. Il en existe de différentes formes : espaces de coworking, friches culturelles, ateliers partagés, fablabs, foodlab, makerspaces... tous favorisent la collaboration **pour faire ensemble** et ont en commun d'être des laboratoires, où il est possible **d'expérimenter de nouvelles façons de faire**.

Lieux de médiation et pour la majorité d'entre eux avec un fort ADN numérique, ils sont des partenaires idéaux pour créer des parcours d'inclusion numérique innovants, encourageant l'apprentissage par le faire et la fabrication numérique.

Travailler ensemble différemment, organiser et tester des méthodes de décision horizontales, former et transmettre par le pair à pair... Les tiers-lieux créent des ponts entre les disciplines, favorisent les rencontres entre les personnes aux profils variés, et interrogent sans cesse les modèles existants. **Ce sont des lieux qui créent du lien social, donnent du pouvoir d'agir et participent à l'émancipation de chacun par le faire.**



LE PROJET

Construire des binômes complémentaires et locaux entre tiers-lieux et agences Pôle emploi pour former les demandeurs d'emploi.

Pôle emploi Île-de-France a mis en place un partenariat avec France Tiers-Lieux afin de mobiliser l'ensemble des tiers-lieux de la région pour accompagner vers l'autonomie les personnes en difficulté face au numérique.

À travers ce projet il s'agit également de s'appuyer sur les tiers-lieux comme des espaces où se développent d'autres formats d'inclusion : échanges et conseils informels, apprentissage par le faire, fabrication numérique... Il s'agit également de montrer leur potentiel de manière à initier de futurs projets entre les tiers-lieux et les agences et développer des partenariats de proximité sur tout le territoire national.

Afin de connaître les capacités réelles à faire des tiers-lieux (proposition de parcours innovants, ressources humaines, équipements...), de définir les besoins, d'établir un modèle économique viable, d'identifier les modalités administratives nécessaires au déroulement des ateliers et de définir clairement les rôles de chacun, une première phase de préfiguration du programme a permis un travail conjoint entre agences locales Pôle emploi et les tiers-lieux proches. **Des parcours territorialisés, selon les besoins des bénéficiaires et les capacités à faire des tiers-lieux ont ainsi pu être pensés.**

Cette préfiguration a pris place dans **7 départements** de la Région Île-de-France où **10 tiers-lieux** ont été mobilisés par les réseaux de tiers-lieux de la région afin d'expérimenter la construction et la mise en place des parcours d'inclusion numérique avec des agences locales.

La préfiguration s'est déroulée d'Octobre 2020 à Août 2021. Des ateliers de co-construction ont été coordonnés par France Tiers-Lieux, appuyé par les têtes de réseaux de tiers-lieux d'Île-de-France et 4 tiers-lieux « ressources » ayant déjà mis en œuvre ce type de parcours.

En vue de concevoir des parcours au plus proche des besoins des demandeurs d'emploi, des possibilités des tiers-lieux et des dynamiques territoriales, 2 ateliers collaboratifs ont eu lieu en amont des expérimentations :

Atelier 1 - Mieux comprendre les publics et leurs besoins - Évaluer la capacité à faire des tiers-lieux

Atelier 2 - Modélisation des parcours de médiation

Ces ateliers ont facilité l'interconnaissance des acteurs, essentielle à la compréhension des enjeux de chacun. Puis un temps de renforcement des binômes et de travail en chambre a été nécessaire afin de finaliser l'écriture des parcours qui se sont déroulés d'avril à juin 2021.

A l'issue des expérimentations, 2 ateliers de restitutions ont été réalisés. D'abord pour rendre-compte des principaux enseignements de cette phase de préfiguration, ensuite pour proposer un modèle organisationnel et budgétaire à Pôle emploi dans le but d'un changement d'échelle tangible et efficace.

QUI ?

Les acteurs mobilisés



Direction régionale de Pôle emploi

- Finance et coordonne le projet à l'échelle régionale
- Donne les orientations et objectifs poursuivis aux Directions Territoriales et fixe ainsi un cadre de travail



Directions territoriales de Pôle emploi

- Mobilisent les agences locales de leur département et transmettent les informations inhérentes au projet aux agences
- Facilitent les rencontres entre les agences et les tiers-lieux de proximité
- Orientent et conseillent les agences pour remplir les objectifs tout en donnant un cadre de travail pour les agents
- Font le relais avec le tiers-coordonateur lorsqu'il y a des blocages et des points spécifiques à certains binômes



Les agences locales de Pôle emploi

- Définissent les objectifs des parcours de médiation en fonction des besoins de leurs bénéficiaires et des priorités du territoire
- Participent à la sélection du tiers-lieu, interagissent avec lui afin de co-construire le parcours
- Sourcent les bénéficiaires et les mobilisent à participer
- Participent à certains ateliers spécifiques à la recherche d'emploi



Les bénéficiaires

- Sont volontaires et s'engagent pour participer aux ateliers proposés et à faire leur retour sur l'accompagnement mis en place
- Bénéficient des autres activités du tiers-lieu



France Tiers-Lieux en tant que coordinateur et les Réseaux régionaux

- Coordonnent et pilotent le dispositif global ainsi que le suivi du partenariat et gestion budgétaire
- Sourcent et sélectionnent les tiers-lieux volontaires pour déployer des parcours
- Mettent en relation tiers-lieux et agences locales et organisent la co-construction des parcours
- Appuient à l'ingénierie des parcours et mettent à disposition des outils d'interconnaissance
- Suivent le processus et communiquent auprès de la Direction régionale
- Accompagnent les tiers-lieux et agences dans l'évaluation et le déploiement

Des tiers-lieux ressources

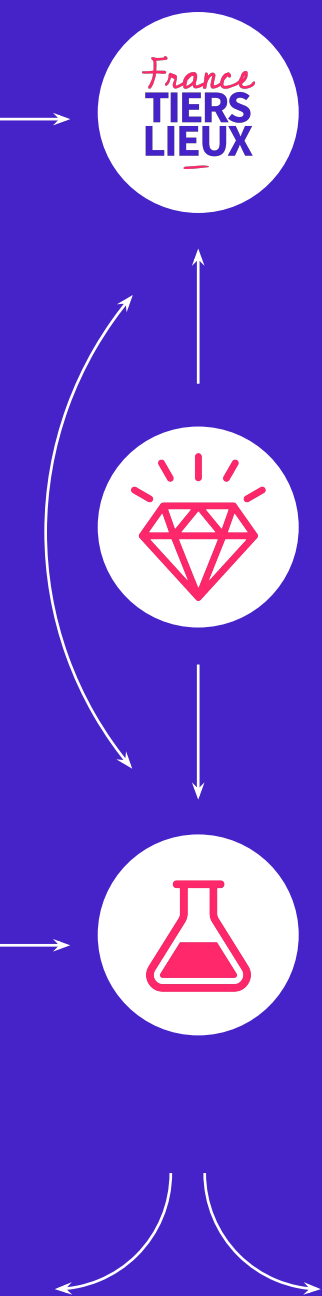
- Ont déjà une ou des expériences de médiation numérique et participent aux échanges en tant que témoin pour apporter leurs retours d'expérience, les bonnes pratiques et points de vigilance à observer, nécessaires à la modélisation des parcours

Des tiers-lieux expérimentateurs

- Sont volontaires pour accueillir et créer des dispositifs innovants de médiation numérique à destination des bénéficiaires Pôle emploi adapté à l'offre et aux besoins du territoire
- Interagissent avec l'agence locale pour construire, mettre en place et évaluer les parcours
- S'engagent à documenter l'expérimentation, partager librement les parcours mis en oeuvre et faire un retour d'expérience critique sur ces derniers
- Accueillent les bénéficiaires et leur mettent à disposition le tiers-lieu

Des partenaires territoriaux

- S'insèrent dans le dispositif de retour à l'emploi du bénéficiaire en collaboration avec le tiers-lieu que ce soit pendant le parcours ou après



QUOI ?

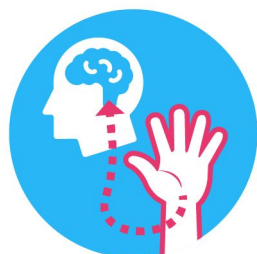
Les parcours mis en place

Les parcours ont été co-construits entre les tiers-lieux et les agences locales nécessitant une phase d'ingénierie, initiée au cours d'ateliers partagés. Les échanges ont permis de faire émerger les grandes phases d'un parcours type et différentes typologies d'activités de médiation.

Il est rapidement apparu nécessaire de ne pas déployer dans les 10 tiers-lieux expérimentateurs un parcours unique composé d'une série d'ateliers identiques mais au contraire des parcours d'inclusion numérique **adapté aux capacités et ressources du tiers-lieu et de chaque territoire.**

Si les parcours illustrent la diversité des réponses apportées et sont tous uniques et adaptés aux compétences des tiers-lieux, ils se rejoignent sur un point : l'apprentissage par la pratique et la collaboration.

Au delà de hiérarchiser les parcours selon leur durée, le nombre d'ateliers ou le degré d'accompagnement et d'ouverture au lieu pour le bénéficiaire, paramètres par ailleurs qui permettent de définir le budget du parcours, nous estimons qu'ils peuvent se classer selon 3 degrés d'approfondissement :



**L'APPRENTISSAGE
PAR LE FAIRE**



**LE PARCOURS DE
PROFESSIONNALISATION**



**LE PARCOURS HYBRIDE ET
CRÉATIF**

Les chiffres clés

117 BÉNÉFICIAIRES FORMÉS
AU NUMÉRIQUE

94 ATELIERS DE MÉDIATION
THÉORIQUE ET PRATIQUE

355 HEURES D'ACCOMPAGNEMENT
AU TOTAL

21 PARCOURS MIS EN PLACE
PAR LES 10 TIERS-LIEUX

L'APPRENTISSAGE PAR LE FAIRE



Des ateliers d'apprentissage du numérique progressifs suivis d'une mise en pratique en fablab afin de permettre au bénéficiaire de fabriquer des objets soit pour identifier et combler les lacunes en numérique soit pour concrétiser l'apprentissage théorique. Des temps libres à la découverte du tiers-lieu voir des parcours immersifs sont proposés.

Dans le cadre de l'expérimentation Île-de-France

- 5 POCs représentant 7,4 ateliers en moyenne (de 3 à 16 ateliers)
- Entre 1 et 2 parcours effectués
- En moyenne **8 bénéficiaires** reçus par parcours

Parcours effectué par les tiers-lieux ayant un fablab : atelier de fabrication numérique

LE PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION



Le parcours va plus loin que la formation au numérique. Intensif il propose sur plusieurs jours consécutifs des ateliers d'apprentissage du numérique ainsi que des activités liées à la professionnalisation (entretiens, création de projets pro, cours de langue...). Une immersion dans le tiers-lieu favorise les rencontres entre les résidents aux activités variées et les demandeurs d'emploi.

Dans le cadre de l'expérimentation Île-de-France

- 3 POCs représentant 16 ateliers en moyenne (de 9 à 24 ateliers)
- Entre 2 et 3 parcours
- En moyenne **7,5 bénéficiaires** reçus par parcours

Parcours effectué par les tiers-lieux ayant l'expérience dans l'accompagnement et l'insertion des personnes en situation de fragilité sociale

LE PARCOURS HYBRIDE ET CRÉATIF



Découvrir le numérique par des pratiques créatives, conviviales et ludiques afin de donner envie et de mettre à l'aise un public très éloignés et hésitants. Ils sont amenés à travailler en groupe par exemple pour comprendre l'intérêt du numérique par ses usages artistiques ou encore à cuisiner afin de rechercher une recette sur internet comme métaphore de la recherche d'emploi.

Dans le cadre de l'expérimentation Île-de-France

- 2 POCs représentant 4 ateliers en moyenne (de 3 à 5)
- Entre 1 et 4 parcours
- En moyenne **7,5 bénéficiaires** reçus par parcours

Parcours effectué par les tiers-lieux culturels, les foodlabs ou autre : vont utiliser le ludique et l'innovation créative pour former au numérique.

Focus sur les parcours mis en œuvre

10 parcours sur 7 départements de la Région Île-de-France :



Le Quai des Possibles Saint-Germain-en-Laye

Un parcours intensif avec des ateliers d'apprentissage du numérique progressifs et en immersion dans le tiers-lieu favorisant les rencontres entre les résidents et les demandeurs d'emploi.

- Lien partenarial - coopération territoriale : **Oui avec des résidents du tiers-lieu**
- **16** bénéficiaires
- Parcours **Long et augmenté**
- Identité du bénéficiaire : **Toutes les typologies**



Electrolab Nanterre

Des ateliers d'apprentissage du numérique progressifs et une mise en pratique en fablab.

- Lien partenarial - coopération territoriale : **Oui**
- **13** bénéficiaires
- Parcours **Long et augmenté**
- Identité du bénéficiaire : **Exclu et intermédiaire avec prérequis**



La Tréso Malakoff

Fabriquer des objets en fablab pour identifier et combler les lacunes en numérique.

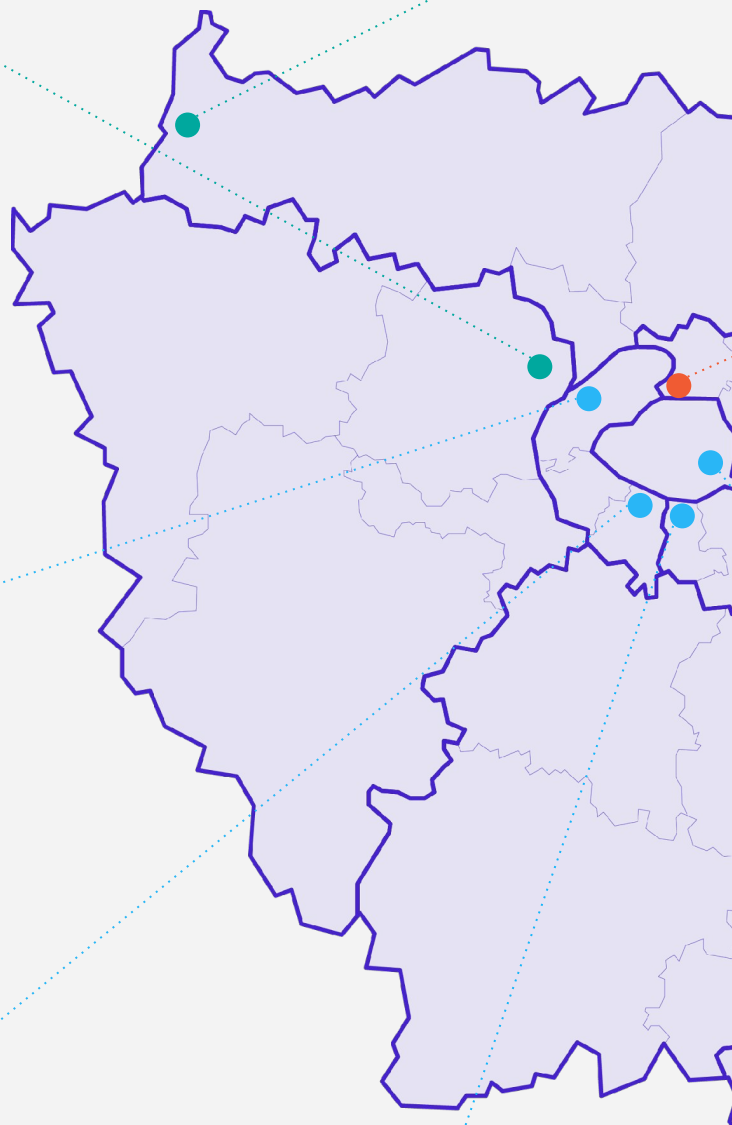
- **6** bénéficiaires
- Parcours **Court**
- Identité du bénéficiaire : **Exclu avec prérequis**




La Mine Arcueil

Ateliers pratiques d'apprentissage du numérique et parcours immersif au sein du tiers-lieu - Open Badge

- **6** bénéficiaires
- Parcours **Long et augmenté**
- Identité du bénéficiaire : **Initié avec prérequis et certains en insertion**





Le Moulin du Pont Ru Bray-et-Lû

Familiariser un public de jeunes femmes réfugiées aux outils numériques, en immersion dans le tiers-lieu avec un apprentissage de la langue française et du numérique

- 20 bénéficiaires
- Parcours **Long et augmenté**
- Identité du bénéficiaire : **Spécifique (femmes issues de l'immigration non francophone)**



Mains d'œuvres Saint-Ouen

Découverte du numérique, pratique créative avec utilisation des ressources du tiers-lieu, utilisation du fablab ou encore du Centre de Ressources Art Sensitif pour comprendre les usages artistiques du numérique.

- 7 bénéficiaires
- Parcours **Long et augmenté**
- Identité du bénéficiaire : **Exclu et intermédiaire**



Traces E Fabrik Drancy

Une appropriation de la fabrication numérique à travers la fabrication d'objet répondant aux besoins de personnes handicapées et une construction du projet professionnel.

- Lien partenarial -coopération territoriale : **Oui**
- 16 bénéficiaires
- Parcours **Long et intensif**
- Identité du bénéficiaire : **Toutes les typologies**



La Verrière Montreuil

Des ateliers d'apprentissage du numérique progressifs, des temps libres à la découverte d'un tiers-lieu et une mise en pratique en fablab.

- 10 bénéficiaires
- Parcours **Long et augmenté**
- Identité du bénéficiaire : **Intermédiaire au profil varié**

O bout du monde Coulommiers

Apprentissage des outils numériques par la cuisine : recherche sur le web de recettes, mise en page, mise en forme...puis fabrication des gâteaux et mise en application du même process pour la recherche d'emploi.

- Lien partenarial -coopération territoriale : **Oui**
- 14 bénéficiaires
- Parcours **Long**
- Identité du bénéficiaire : **Exclu**



L'Établisienne Paris XII

Présenter la complémentarité entre fabrication numérique et fabrication traditionnelle pour des métiers manuels

- 6 bénéficiaires
- Parcours **Court**
- Identité du bénéficiaire : **Spécifique (métier manuel)**



L'APPRENTISSAGE
PAR LE FAIRE



LE PARCOURS DE
PROFESSIONNALISATION



LE PARCOURS HYBRIDE ET
CRÉATIF

COMMENT ?

La mise en œuvre des parcours

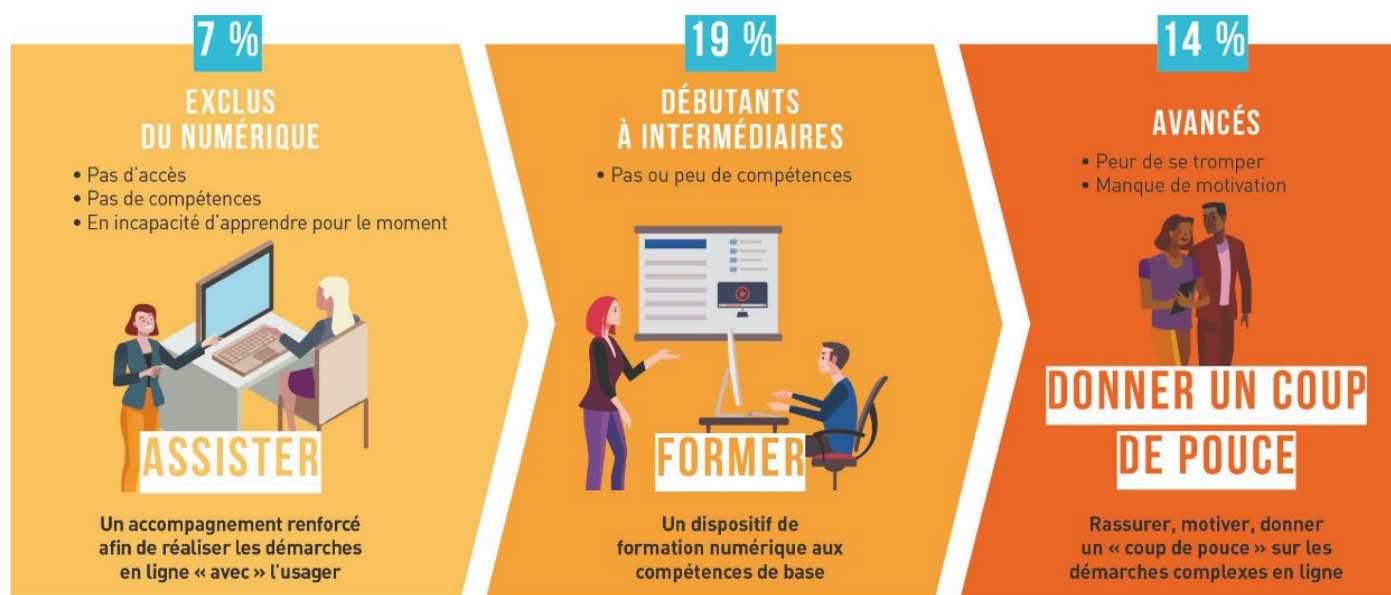
TO. SE CONNAÎTRE

La préparation des parcours nécessite une phase amont essentielle d'interconnaissance. Tiers-lieux et agences locales Pôle emploi n'ont pas forcément travaillé ensemble et peuvent avoir un langage et une conception de l'insertion différents.

Cette interconnaissance a été initiée par un **1er atelier** rassemblant tous les acteurs autour des enjeux du projet. Chaque acteur a pu exprimer ses attentes, ses besoins et ses capacités. Tous les participants ont été invités à réfléchir à ce qui pourrait être développé par les tiers-lieux pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi. Des outils ont ensuite été proposés pour aider les binômes à mieux se connaître et co-construire. Par exemple, **une fiche par binôme dite "ping-pong"** a été imaginée pour faciliter les échanges et amorcer la construction du parcours.

Ce "ping-pong" a permis de poser par écrit les enjeux autour de l'identification des publics prioritaires sur les territoires, les problématiques rencontrées, la capacité des agents à les cibler et les moyens disponibles dans le tiers-lieu.

Enfin, avant de démarrer la co-construction du parcours type, l'identification des profils type des bénéficiaires à former et leurs besoins a été un vrai levier pour faciliter la compréhension du projet et la connaissance mutuelle.



3 typologies de bénéficiaires ont été identifiées comme prioritaire avec l'aide de Pôle emploi et des tiers-lieux ressources. Ces profils-types ont été associés à des niveaux de compétences et les parcours ont été adaptés et construits en fonction de ces profils.

Pour bien préparer l'interconnaissance :

- ✓ Côté tiers-lieux : Comprendre les besoins, les attentes et les pratiques de Pôle emploi (*organisation, quelle possibilité d'identification des bénéficiaires*). Mieux connaître les profils des bénéficiaires.
- ✓ Côté Pôle emploi : Connaître les tiers-lieux, comprendre leur capacité à agir localement et leur approche pédagogique innovante. Définir le niveau de collaboration attendu.
- ✓ Echanger le plus possible notamment autour des profils de bénéficiaires à cibler.

“Les ateliers où nous avons pu faire connaissance et échanger tous ensemble ont permis de mieux cibler nos publics dès le début, et également de vérifier que le tiers-lieu avec qui nous allons être en binôme allait avoir un lien avec Pôle emploi au niveau de ses enjeux et objectifs.”

Hélène Avignon, Responsable d'équipe Agence Pôle emploi du 95

Fiche Ping-Pong entre le tiers-lieu et l'agence PE sur la mise en place d'un parcours

Fiche à retourner pour XXX

Personne référente Pôle emploi : Mme/Mr XXXX - Poste
Personne référente Tiers-Lieu : Mme/Mr XXXX

Quels sont les publics les plus éloignés et fragilisés par le numérique de votre territoire ?

Quelles sont les problématiques rencontrées par ces publics vis-à-vis du numérique ?

Est-ce que le tiers-lieu a l'habitude de travailler avec ce type de public ?

Et si oui, que leur propose le tiers-lieu ?

Est-ce que les agents de PE peuvent faire le diagnostic d'aisance au numérique / de besoins du public ?

Et quels sont les acteurs du territoire qui entourent et accompagnent ce public et qui pourraient être des alliés dans la mise en œuvre du parcours ?

Quels sont les acteurs de l'inclusion numérique du territoire ?

Pensez-vous travailler avec ces acteurs ?

Avez-vous commencé à réfléchir au parcours que vous alliez co-construire ?

Est-ce que Pôle emploi sera impliqué dans ce parcours ?

Quels sont les publics les plus éloignés et fragilisés par le numérique de votre territoire ?

- Personnes peu ou pas
- Séniors peu ou pas éq
- Primo arrivants

Quelles sont les problématiques rencontrées par ces publics vis-à-vis du numérique ?

- Faible taux d'équipe
- Non maîtrise de l'or
- Freins linguistiques

Est-ce que le tiers-lieu a l'habitude de travailler avec ce type de public ?

- En projet en lien
- conception dans
- l'utilisation de b
- fonctionnement

Et si oui, que leur propose le tiers-lieu ?

- Oui, présen
- Prise en ma
- Services é
- éloignés

Et quels sont les acteurs du territoire qui entourent et accompagnent ce public et qui pourraient être des alliés dans la mise en œuvre du parcours ?

- Tissu a
- mobilis
- CCAS

T1. CO-CONSTRUIRE

Un fois les publics prioritaires identifiés pour chacun des territoires, un **2ème atelier** a permis de faire émerger les différentes phases du parcours de médiation numérique à mettre en place dans les tiers-lieux.

4 grandes phases jalonnent le parcours auxquelles s'ajoutent un **temps de préparation en amont des ateliers** et une **évaluation** de l'action (celle de la montée en compétence des demandeurs d'emploi et celle de la démarche).



Afin de concevoir un parcours d'accompagnement adapté à chaque territoire et à chaque situation, un **CANVA** a été utilisé pour faciliter le travail d'écriture à 2 mains entre les binômes agences locales et les tiers-lieux. Une fois le parcours prototypé, le tiers-lieu peut démarrer la conception des ateliers.



Les outils



Le CANVA : un template qui séquence chaque étape permettant au binôme de prototyper le parcours



Les cartes compétences et les cartes contraintes pour approfondir le parcours : une liste de compétences à atteindre par typologie de bénéficiaire et des contraintes associées pour aider à penser de manière plus complète le parcours
(exemple : "Le groupe avec lequel vous travaillez est uniquement composé de mères célibataires isolées en situation d'extrême précarité")

Pour une co-construction réussie :

- ✓ Une visite réciproque dans les locaux de chacun des membres du binôme, tiers-lieu et agence locale Pôle emploi
- ✓ Une proximité géographique entre le tiers-lieu et l'agence
- ✓ Une disponibilité et une implication des conseillers Pôle emploi
- ✓ Un référent Pôle emploi identifié
- ✓ Un coordinateur qui accompagne les tiers-lieux durant cette étape et une Direction territoriale qui mobilise

“

Je suis satisfaite de la construction du partenariat entre tous les acteurs impliqués. Les ateliers de préparation, le canva, le suivi par FTL et la disponibilité de la conseillère Pôle Emploi avec qui nous étions en contact nous ont permis de préparer un beau parcours.”

Camille Watel, Fabmanager à La Mine, 94

”

Zoom sur...



Le Moulin de Pont-Ru à Bray-et-Lu

Un parcours en immersion dans le tiers-lieu pour familiariser un public de jeunes femmes réfugiées aux outils numériques, avec des cours de langue française. Le tiers-lieu a adapté un parcours existant grâce au partenariat avec Pôle emploi où des ateliers spécifiques à la recherche d'emploi sont mis en place par l'agence de proximité.



Mains d'Oeuvres à Saint-Ouen

Le parcours vise une découverte du numérique, pratique créative avec utilisation des ressources du tiers-lieu, utilisation du fablab ou encore du Centre de Ressources Art Sensitif pour comprendre les usages artistiques du numérique. Une agence très engagée dans la construction, visite en amont du tiers-lieu et élaboration et animation de 2 ateliers par le conseiller référent..

T2.

MENER LES PARCOURS

Le tiers-lieu apporte aux bénéficiaires un cadre convivial où la pédagogie est horizontale. Au-delà des formations, **les demandeurs d'emploi peuvent participer aux événements, rencontrer les autres résidents ou visiteurs du tiers-lieu et sortir ainsi de leur statut de bénéficiaire.**

L'implication des conseillers durant certains ateliers s'avère être par ailleurs un élément clef pour la mobilisation et l'assiduité des demandeurs d'emploi.

Les outils



Les outils d'identification ou évaluation des compétences des bénéficiaires, mutualisés à Pôle emploi : Les bons clic ou PIX emploi



Une vidéo ou un formulaire conçu par le tiers-lieu et destiné aux conseillers de l'agence pour aider à faire la mobilisation et l'identification des bénéficiaires



Un outil d'échange entre l'agence et le tiers-lieu : pour communiquer



Le carnet de bord numérique du bénéficiaire : il le remplit en continu, note les acquis, blocages et souhaits. 1er exercice numérique qui permet au tiers-lieu d'adapter les ateliers

[Accédez à la boîte à outils](#)

“Nous avons écrit 3 parcours différents selon le niveau des bénéficiaires en mettant des briques de familiarisation au tiers-lieu, au développement de la confiance en soi et vis-à-vis du numérique, donnant accès à des témoignages inspirants et des mises en connexion avec les coworkers.”

Laurence Besançon, Présidente du Quai des Possibles, Saint Germain en Laye 92



Pour des parcours réussis :

- ✓ Une identification des bénéficiaires par l'agence cohérente avec le parcours
- ✓ Une rencontre avec les bénéficiaires en tiers-lieu avant le parcours afin de présenter lieu et projet pour mobiliser les plus motivés et assurer leur assiduité
- ✓ Des conseillers qui participent à certains ateliers
- ✓ Un sas d'accueil : un temps informel et convivial au début de chaque atelier
- ✓ Des échanges entre le référent tiers-lieu et le référent identifié à Pôle emploi tout au long du parcours
- ✓ Un parcours en fonction des besoins de territoire avec complémentarité entre les associations

“Nous avons eu un excellent partenariat avec l'agence Pôle Emploi Montreuil. Une grande implication de l'équipe en agence facilitant toute la mise en place du parcours et qui a impulsé de nouveaux projets pour la suite. Un sourcing pour les candidats de très bonne qualité assurant une bonne cohésion et niveau homogène de formation”.

Laura Deveille, Fablab la Verrière, Montreuil

Zoom sur...



Le Fablab La Verrière à Montreuil

Le parcours propose des ateliers et de la pratique en fablab. Le lieu est ouvert en accès libre sur plusieurs créneaux pour que le bénéficiaire puisse venir s'exercer et profiter du lieu. L'identification a été effectuée par l'agence avec 1 réunion collective présentant le calendrier et 2 réunions de préparation. Une fiche navette pour les échanges du binôme durant le projet.



L'Electrolab à Nanterre

Le parcours propose des ateliers et de la pratique en fablab. 2 groupes de niveaux différents se rejoignent en fin de parcours pour une mise en commun des acquis. En amont une rencontre avec les agents, une visite de l'agence, et une rencontre avec les bénéficiaires ont permis de faire un ciblage collectif des besoins.

T3. ÉVALUER

L'évaluation doit être considérée à 2 niveaux : celle des bénéficiaires et celle de la démarche mise en place. Dans tous les cas, elle doit être collective et associer l'ensemble des parties prenantes : agences, tiers-lieu, référent régional et les demandeurs d'emploi eux-mêmes, et ce à toutes les étapes, avant, pendant (évaluation continue) et après les parcours.

Afin d'être cohérent avec la philosophie des parcours (esprit collectif, adaptation aux ressources des tiers-lieux et des profils...), il est difficile de définir des outils d'évaluation communs à l'ensemble du dispositif. **Chaque tiers-lieu peut donc mettre en place, en parfaite collaboration avec l'agence locale, un format d'évaluation pertinent avec sa pédagogie.** L'objectif partagé restant la montée en compétences numérique !

Les outils



Des outils d'évaluation des bénéficiaires propre à chaque tiers-lieu et qui peuvent évoluer durant le parcours : une certification Open badge, quizz, questionnaire, entretiens, jeux, évaluation de fin d'atelier,...



Avec PIX, le conseiller identifie les réussites et les compétences acquises afin de faire le lien avec la suite de la vie professionnelle du bénéficiaire



Un questionnaire pour évaluer la démarche côté Pôle emploi et côté tiers-lieu par le coordinateur et un atelier de restitution

[👉 Accédez à la boîte à outils](#)

Pour bien évaluer :



Avant : déterminer avec chaque bénéficiaire, 3-4 critères dont l'évolution pourra être observée tout au long et à la fin du parcours (ex : Est-ce que je me sens plus "capable" d'utiliser tel ou tel logiciel?).



Pendant : évaluer à chaque séance du parcours, le ressenti des participants et selon eux ce qui a été appris, acquis ou à revoir



À l'issue : évaluer la capacité qu'a chaque bénéficiaire à construire un nouveau projet, à mobiliser les compétences acquises pour son projet professionnel, afin de l'orienter vers d'autres acteurs ressources locaux



Il est important que l'évaluation soit un outil qui valorise les compétences acquises et non qu'elle pointe les faiblesses du demandeur d'emploi

T4.

PARTAGER !

A l'issue de chaque vague de parcours il est important que tous les protagonistes se rassemblent : binômes, Directions territoriales, Direction Régionale, réseau régional de tiers-lieux et coordinateur restituent, échangent et évaluent les parcours qui ont été mis en place afin de lever les éventuels points bloquants, et s'inspirer les uns les autres.



Zoom sur...



La Mine à Arcueil

Le parcours est composé d'ateliers pratiques d'apprentissage du numérique sur des ordinateurs reconditionnés, de l'appui d'une facilitatrice graphique et d'un parcours immersif au sein du lieu.

Concernant l'évaluation, la Mine a créé une feuille d'auto-évaluation à faire remplir aux bénéficiaires. Attribution d'un open badge lorsque les compétences étaient acquises, permettant au bénéficiaire de se sentir valorisé.



SAS E Fabrik à Drancy

Le parcours est de 3 semaines : 50 % du temps pour la fabrication numérique, et appliquer les compétences développées via la construction de prototypes répondant aux besoins de personnes handicapées et 50 % de construction du projet professionnel (ateliers collectifs, entretien individuel). L'évaluation est complète et continue avec des quizz, un entretien individuel et de l'auto-évaluation des compétences.

LES FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

En amont

- ✓ **Importance d'un ciblage cohérent des bénéficiaires avec le parcours réalisé**, à effectuer en collaboration entre l'agence et le tiers-lieu et qui répond à une priorité locale
- ✓ **Une proximité géographique entre le tiers-lieu et l'agence et des temps d'interconnaissance** pour permettre des temps de rencontres et une acculturation entre 2 milieux au langage différent
- ✓ **Des outils de communication pour accompagner les conseillers** dans l'identification et la diffusion du projet auprès des bénéficiaires et **des outils d'identification mutualisés à Pôle emploi (PIX...)**
- ✓ **Une disponibilité des conseillers** pour faciliter les échanges et l'appropriation du projet
- ✓ **Un temps d'ingénierie nécessaire** et à prendre en compte dans le budget
- ✓ **Des échanges entre le tiers-lieu et les acteurs locaux** pour une adaptation aux besoins du territoire

Pendant

- ✓ **Une Co-construction forte et une implication des conseillers** dans les parcours sur certains ateliers

Après

- ✓ **Une évaluation partagée et libre en fin de parcours** par le binôme

En transversal

- ✓ **Importance d'un tiers facilitateur qui coordonne** les partenariats et gère le budget
- ✓ **Une capitalisation sur le savoir-faire du tiers-lieu** pour imaginer des parcours innovants

Repères sur le modèle économique

Les parcours mis en place durant cette préfiguration nous ont permis de consolider le montage budgétaire envisagé. Ainsi nous proposons **3 montants différenciés par parcours** :

Parcours court.....	5 000€
Parcours long.....	10 000€
Parcours long augmenté.....	15 000€

Lorsque les tiers-lieux il est nécessaire de prendre en compte le temps d'inter-connaissance et de co-construction des parcours au-delà du financement des parcours en eux-mêmes. Nous estimons que ce budget est environ de 3000€. Un budget dédié à la coordination administrative doit également être envisagé afin de financer un tiers-coordonateur. Nous estimons cette enveloppe entre 70 000€ et 100 000€, elle permet d'embaucher un ETP dédié à la coordination ainsi que de disposer d'un budget d'outillage.

A noter que ces montants sont indicatifs et qu'ils peuvent être adapté en fonction des régions où le projet prend place.

Témoignages de bénéficiaires

« C'est super tout ce que je vois et apprends, je me sens beaucoup plus compétente en sortant et en plus j'ai envie de revenir ici ».

Une bénéficiaire à l'issue d'un atelier du parcours proposé par Mains d'Œuvres à Saint-Ouen

« Ici on apprend à utiliser des machines numériques comme les imprimantes 3D et avec on apprend à faire des objets inhabituel pour aider des personnes en situation de Handicap».

Un bénéficiaire à l'issue d'un atelier du parcours proposé par le SAS E-Fabrik à Drancy

« Ça me va bien car il y'a des choses que je ne connaissais pas sur l'informatique et au bout d'une heure déjà je commence à comprendre. Je vais partir d'ici en sachant aller moi-même sur internet sans l'aide de personne».

Une bénéficiaire à l'issue d'un atelier du parcours proposé par O Bout du Monde à Coulommiers

« On a beaucoup appris, j'ai apprécié car ils expliquent doucement. C'est des gens très compétents et patients car quand on ne connaît pas c'est difficile. Je reviendrai avec plaisir».

Un bénéficiaire à l'issue d'un atelier du parcours proposé par le Quai des Possibles à St Germain



À retrouver en vidéos !



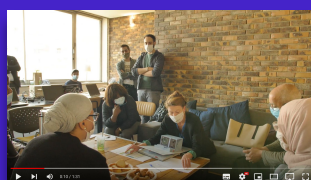
Le parcours culinaire mis en place par O Bout du Monde à Coulommiers



Le parcours intensif E-Fabrik mis en place par l'association Traces à Drancy



Le parcours professionnalisant mis en place par le Quai des Possibles à Saint-Germain-en-Laye



Le parcours hybride et créatif mis en place par Mains d'Œuvres à Saint-Ouen



Le parcours par le faire en fablab à l'Etablisienne à Paris

merci

À TOUS LES ACTEURS IMPLIQUÉS !

Un grand merci tout d'abord aux **10 tiers-lieux** qui se sont portés volontaires dans la co-construction et la mise en place des parcours durant cette phase d'expérimentation :

[Electrolab](#) à Nanterre ; [La Tréso](#) à Malakoff ; [La Verrière](#) à Montreuil ; [L'Etablisienne](#) à Paris ; [La Mine](#) à Arcueil ; [Le Moulin du Pont Ru](#) à Bray-et-Lû ; [Le Quai des Possibles](#) à Saint Germain en Laye ; [Traces E Fabrik](#) à Drancy ; [Mains d'Oeuvres](#) à Saint Ouen et [O Bout du Monde](#) à Coulommiers.

Merci également aux **référents tiers-lieux du réseau régional Île-de-France** pour avoir facilité la mobilisation des tiers-lieux et observé attentivement les parcours : A+ C'est Mieux ; [Actes If](#) ; [RFF IDF](#) ; [FabCity Grand Paris](#) et [Collectif des Tiers-lieux](#).

Merci aux **tiers-lieux ressources** pour avoir apporté leurs compétences et regard d'expert en début de projet : [Simplon lab](#) ; [Coopérative Pointcarrée](#) ; [Maison Montreau](#) et [AGECA](#).

Un grand merci à la **Direction Régionale Ile-de-France de Pôle emploi** pour avoir permis à ce projet d'exister et particulièrement à la Direction des partenariats pour leur écoute et suivi hebdomadaire. Merci à la **Direction de la communication** et à l'équipe de tournage.

Merci au **7 Directions Territoriales** pour leur implication dans le projet et notamment la mobilisation des agences Pôle emploi lors de la mise en place du projet. Votre rôle est essentiel dans l'interconnaissance des acteurs.

Merci aux **10 agences de Pôle emploi** et particulièrement aux conseillers référents pour leur investissement dans les parcours, rendant la co-construction possible et efficace.

Et enfin, ce projet est avant tout destiné à la formation de demandeurs d'emploi donc un très grand merci aux **117 bénéficiaires** qui se sont portés volontaires pour découvrir les tiers-lieux, votre expérimentation va être utile pour beaucoup de futurs bénéficiaires.



Nous remercions également chaleureusement [Les Beaux Jours](#), pour leur accompagnement et leur aide durant cette expérimentation ainsi que la réalisation de ce guide. Les Beaux Jours accompagnent les entrepreneurs sociaux, collectivités et entreprises responsables vers plus d'innovations sociales et territoriales.

En mobilisant l'intelligence collective, la créativité et l'optimisme des citoyens, Les Beaux Jours permettent la co-création de solutions innovantes aux défis de notre époque (inclusion, éducation, transition écologique, empowerment citoyen, etc.).



UN OUTIL AU SERVICE DES TIERS-LIEUX

France Tiers-Lieux a été créée en 2019 à la suite du rapport « *Faire ensemble pour mieux vivre ensemble* » de Patrick Levy-Waitz, Président actuel de France Tiers-Lieux et dans le cadre du lancement du programme national de soutien aux tiers-lieux de l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires.

France Tiers-Lieux a pour objectif d'aider au développement, à l'appui et à l'émergence des tiers-lieux partout en France. Pour cela, elle s'appuie sur le Conseil National des Tiers-Lieux un réseau d'experts composé d'une soixantaine de représentants de divers tiers-lieux en France.

En aidant à la structuration des réseaux, en développant l'ingénierie des tiers-lieux à travers la mise en place d'outils mutualisés et communs, en soutenant l'émergence et le déploiement de formations, en travaillant à la reconnaissance des nombreux métiers propres aux tiers-lieux, et en déployant des ressources, des expertises, de l'accompagnement... **France Tiers-Lieux a pour ambition de bâtir une filière professionnelle d'un nouveau genre où les acteurs de terrain et les institutions dialoguent efficacement** au service du développement de ces lieux faits par et pour les citoyens, acteurs centraux de la vie et de l'innovation des territoires.

#01. **L'animation et la coordination des travaux du Conseil National des Tiers-Lieux.**
Lancement de plusieurs groupes de travail sur des thématiques prioritaires.

#04. **La professionnalisation de la filière.**
Développement et diffusion de formations existantes, montée en compétences des porteurs de tiers-lieux

#02. **Le soutien à l'émergence et au développement de réseaux.**
Accompagnement à l'émergence de réseaux régionaux et départementaux, diffusion d'outils au service des réseaux

#05. **Le développement de partenariats entre les tiers-lieux et les acteurs nationaux publics ou privés.**
Avec les ministères et institutions concernés, avec les élus, les entreprises, les fonds et fondations...

#03. **Le soutien à l'outillage des tiers-lieux.**
Mise en commun d'outils transversaux (outils numériques, juridiques, de gouvernance...), supports de formation, cartographie...

#06. **L'animation nationale et la communication.**
Promotion des tiers-lieux, organisation d'évènements nationaux, développement d'un site ressource, de rapports et outils de diffusion des actions

contactez-nous à :
contact@francetierslieux.fr

retrouvez-nous sur :
francetierslieux.fr

France
**TIERS
LIEUX**

