

Visioconférence

« Aider mieux dans les tiers-lieux ou comment dépasser les bonnes intentions »

Mardi 12 mai 2026

Cette visioconférence traite d'un sujet brûlant au sein des tiers-lieux : comment peut-on être dans le collectif, accueillir au mieux tout en faisant avec nos compétences d'humain ?

Objectifs

- Interroger la place réelle des personnes concernées dans les projets de tiers-lieux.
- Comprendre comment concevoir des projets à partir des parcours des plus vulnérables.
- Identifier des leviers inspirés du design social et participatif.

Partenaires - intervenants

- **Karine Machat**, Déléguée territoriale à la Coopérative Tiers-Lieux.
- **Amandine Grimbert**, Cheffe de projet innovation sociale par le design.



Région
Nouvelle-Aquitaine



agence nationale
de la cohésion
des territoires



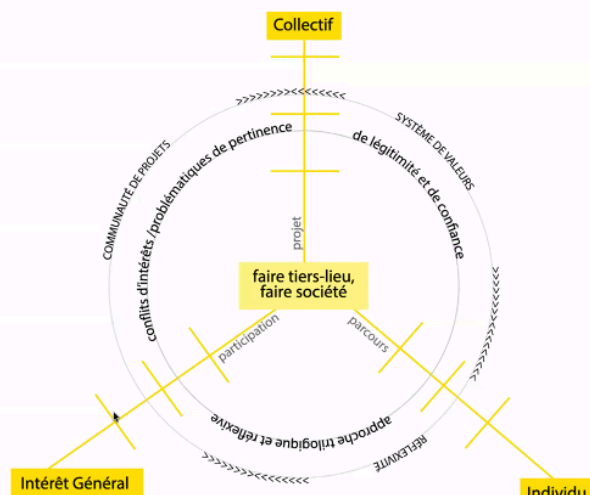
BANQUE des
TERRITOIRES



Grands axes évoqué

La place de chacun

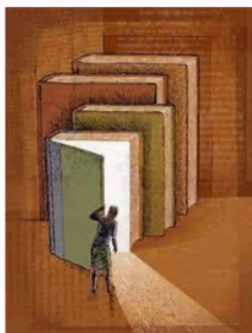
Le contrat social des tiers-lieux



Interroger la place réelle
des personnes
concernées dans les
projets de tiers-lieux
???

- > Cette envie de faire ensemble sur le territoire.
- > L'accueil qu'on fait des personnes qui passent la porte.
- > Comment allons-nous organiser les projets stratégiques du tiers-lieu ?
- > Quelle place allons-nous donner à l'intérêt général ?

Qu'est-ce que l'accueil ?



*"Accueillir c'est créer un environnement
harmonieux, convivial et respectueux"*

DE QUOI L'« ACCUEIL » EST-IL LE NOM ?



L'écoute

Ecouter : déceler et prendre en compte l'implicite

Accueil et collectif

*"On ne voit bien qu'avec le cœur.
L'essentiel est invisible pour les yeux"*

Antoine de Saint-Exupéry | Le petit prince, 1943

"là où se joue l'essentiel entre les plis"

Voir et être hyper vigilant, se saisir des signaux faibles, qui sont des révélateurs
Se libérer du jugement de valeur
Penser ce qui pourrait être fait pour habiter les désaccords.



Coopérer ça s'apprend !

Initiation à la maturité coopérative

Une compétence à part entière, qui s'acquiert, se muscle et transforme durablement vos collectifs.

En 3 jours, la Coopérative Tiers-lieux vous propose une trans-formation immersive pour développer votre maturité coopérative. Un parcours où on ne "parle pas" de coopération où on expérimente, où on la vit, où on la fait grandir.

> Prochaine session : du 09/09/2026 au 11/09/2026 Fiche formation : [Initiation](#)

- > Accueillir l'autre "là où il est".
- > Il y a beaucoup de choses qu'il va falloir ressentir et écouter attentivement.
- > Que puis-je faire pour qu'ensemble, nous puissions trouver des relations constructives pour le bien commun ?

Les 3 notions clés de l'accueil

L'accueil pour s'appuyer sur 3 notions clés

L'accueil inconditionnel

- > Penser au public cible que l'on souhaite accueillir...
- > Penser le parcours dans son tiers-lieu à partir des publics empêchés, des publics les plus vulnérables
- > L'inconditionnalité comme une utopie, comme un idéal à construire, à atteindre...

L'hospitalité

- > Le **confort** est une notion liée au bien-être matériel. C'est ce qui est mesurable, standardisé et attendu.
- > Le **réconfort** va bien au-delà de la matérialité. Il touche à l'émotionnel, au psychologique et à la rencontre. Il ne peut être ni mesuré ni standardisé.

Apprendre à "Piloter un tiers-lieu" - formation certifiante

Formation collective de 20 jours qui vous permettra de travailler le parcours utilisateur de votre tiers-lieu, d'organiser l'accueil et l'animation et de créer une dynamique de coopération propre aux besoins de vos utilisateurs. Elle vous apportera méthodes et appui pour gérer votre projet grâce à la mise en place d'une boîte à outils dédiée et des formateurs humbles mais expérimentés.

Le catalogue et le dossier de candidature pour les prochaines sessions sont en ligne sur <https://coop.tierslieux.net/formation-2/piloter-un-tiers-lieu>

- > Quels sont les publics que nous accueillons ?
- > Comment fait-on pour accueillir la diversité ? les divergences ?

> Comment fait-on pour accueillir les publics empêchés ? les publics avec des handicaps visibles et non visibles ?

Retour d'expériences de la Coopérative Tiers-Lieux

> Lorsque les lieux sont pensés dès le début pour les publics empêchés, alors tout est pensé et anticipé et l'accueil inconditionnel fonctionne très bien.

> Penser à intégrer la notion d'**hospitalité** : quand on accueille, on apporte du confort (bien-être matériel) et avec l'hospitalité, on fait place au réconfort (bien au-delà de la matérialité, ça touche au psychologique, à l'émotionnel).

L'accueil pour s'appuyer sur 3 notions clés (suite)

L'hospitalité

- Une **présence bienveillante** : un hôte qui prend le temps de vous écouter, de partager une histoire ou un bon plan qui n'est pas dans les guides.
- Un **sentiment d'appartenance** : se sentir accueilli non pas comme un client, mais comme un invité ou un ami de passage.
- Un **enrichissement personnel** : les échanges humains qui redonnent de l'énergie, de l'espoir ou simplement le sourire après un long voyage.

L'accessibilité

L'accessibilité est le moyen de mettre en place l'inconditionnalité et l'hospitalité de l'accueil.

L'accessibilité vise à permettre à toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap, d'accéder et d'utiliser l'espace de manière autonome et sécurisée.

Niveau d'implication

Niveau d'implication

Coopération : intérêt et dépendance



La coopération n'est pas nécessairement naturelle ni facile. Aussi, **coopérer** inclut souvent le fait de **changer de posture** :

- identifier les émotions, les personnes, les problèmes...
- pratiquer l'ouverture : dé-fusion des pensées, acceptation des émotions
- s'adapter, déplacer son curseur, bouger dans ses certitudes...
- comprendre comment les exprimer
- trouver des solutions pour mettre en mouvement

- > Les conditions de participation et d'implication des usagers.
- > Être en accompagnement et pas une béquille présente tout le temps.
- > Comment passe-t-on d'électron libre à coopérant ?

Niveau d'implication

LES NIVEAUX DE PARTICIPATION

QUELS POUVOIRS ?

Source [Coopérative Hum !](#)

CONTRIBUER ÉLABORER DÉCIDER

À QUEL(S) ENDROIT(S) JE PARTICIPE ?



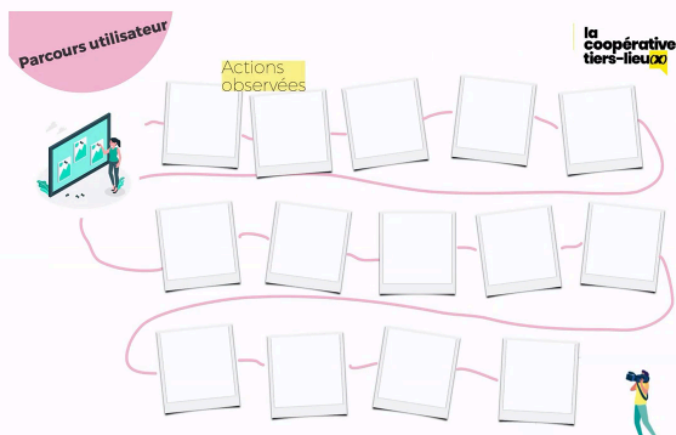
- > À chacun sa place : il n'y a pas une place plus importante qu'une autre. Si personne ne collabore, qu'aurons-nous à décider ?
- > À quel endroit je participe ?

Les outils pour prendre sa place

Les outils pour prendre la place de chacun



Comprendre comment concevoir des projets à partir des parcours des plus



Une approche centrée sur les personnes - Le design social

Amandine, en travaillant chez Emmaüs, a rencontré la Coopérative Tiers-Lieux. Je travaille sur une approche centrée sur les personnes qu'on appelle **design**.

Tout a commencé chez mon père, je vais lui faire ses courses. Je rentre et mon père a des paniers alimentaires d'Emmaüs sur la table. Ces paniers viennent du voisin qui, avant la fin du mois, est obligé de revendre ses paniers car il n'arrive pas à vivre avec son RSA.

Je me rapproche alors d'Emmaüs avec la proposition suivante : étudier pourquoi ces personnes reçoivent des choses dont elles sont bénéficiaires mais ne s'en servent pas ?

Qu'est-ce que la méthode du design social ?

1. Prendre le temps de regarder.

- > Se mettre dans les pas des personnes aussi.
- > Essayer au maximum d'être neutre.
- > Observer comment sont les personnes ?
- > Se mettre en mode "petite fourmi" et regarder ce qui se passe.

2. Mener des entretiens

- > Choisir 10 personnes maximum qui nous semblent assez caractéristiques.
- > Caractériser des profils récurrents et pertinents.

Remarque : Ne pas se mettre trop en difficulté. Il est tout à fait pertinent d'aller voir des

personnes avec lesquelles nous avons déjà un lien de confiance et qui sont elles aussi en confiance avec nous.

3. Utiliser la méthode du "parcours utilisateur"

- > Reconstruire toutes les étapes du schéma.
- > Partir sur un jour J = être sur quelque chose de très précis.
- > Pour rendre les choses concrètes, tracer les étapes sur une feuille avec un axe vertical puis sur l'axe horizontal, demander à chaque utilisateur à quel point chaque étape est confortable ou non ?
- > Positionner alors une gommette (en présence de la personne) pour ne perdre aucune information.
- >> Aspect visuel très facile à partager.

Remarque : On peut aussi utiliser cet outil avec les bénévoles aussi afin de pouvoir comparer les points de vue.

4. Mettre des panneaux de consultation avec des questions auxquelles nous pouvons répondre avec des gommettes, des symboles, ou "J'aime" / "J'aimerais" / "Je me questionne".

- > On peut aussi avoir un panneau avec une grande carte pour situer les personnes.
- > Faire grand (A3 = trop petit).

5. Penser une restitution c'est-à-dire un temps de mise en commun où nous invitons toutes les personnes concernées.

- > On vient partager avec des panneaux, des post-its et on rend le tout très accessible.

6. Le temps de l'idéation avec le petit groupe projet initial.

- > Identifier les points saillants :
 - Qu'est-ce qui se fait ailleurs ? comment font les autres ? en repartant du problème de base.
- > Bataille de cerveaux : il s'agit ici de tirer le problème dans tous les sens.

Exemple : Si on avait 50 bénévoles que ferions-nous ? Si nous avions un budget illimité ?

7. Tester une nouvelle forme.

- > On accepte de tester, de se tromper et de tester de façon réversible et frugale et rapide.
- Exemple : On glisse des recettes des les paniers et la semaine suivante on demande leurs retours aux personnes.*

REMARQUES :

- Prendre du recul sur les apprentissages : on évalue en continue.
- Petit conseil pour les moments de restitution : toujours en faire des moments conviviaux : collation, prévoir un coin jeu pour les enfants, relancer les personnes par téléphone, etc.
- Essayer de conserver des liens de proximité.

Questions

- Charlotte Filbien, contributrice à La Compagnie des Tiers-Lieux, travaille sur l'ouverture de résidence seniors sur leur quartier. Designeuse sociale également, **je me questionne sur l'expérience Emmaüs. Est-ce que tout ça a pu être mis en place ?**

On lance une communauté d'intérêt autour de la santé pour mieux comprendre ce qui se passe chez les personnes empêchées pour pouvoir ajuster l'accueil dans les tiers-lieux de la région.

⇒ Réponses :

- Oui, la démarche a pu être lancée avec Emmaüs Pointe Rouge. La démarche a mis du temps avant de se lancer car les structures Emmaüs sont des associations, comme la démarche n'est pas venue d'eux cela a complexifié le lancement.

Constats : les personnes venaient de quartiers éloignés de Marseille, paniers lourds avec plusieurs difficultés.

- Réaliser la diversité des profils.

- Cette communauté a d'autres points de vente dans Marseille et donc les trois structures de Marseille se sont mises d'accord pour redistribuer les points de livraison et pas seulement à un endroit.

Le calendrier est plus ou moins long selon si la demande vient de l'organisation elle-même ou si c'est une proposition / expérience (comme c'était le cas dans l'expérience racontée ici).

- Quid du financement de cette démarche / méthodologie ?**

⇒ Réponses :

- Formation express d'une équipe projet sur place.

- Personne qui se déplace pour animer tous ces temps.

- Marion, administratrice au FISH Castets, nous n'avons pas de salarié et donc **l'accueil est réalisé chaque jour par une personne différente**. Cela a posé problème pour un membre du collectif pour lequel l'inconditionnalité n'est pas OK. Aussi, nous allons **mettre en place une journée de la cohésion. Quels outils puis-je proposer ?**

⇒ Réponses : Se poser ensemble les bonnes questions ? Quel public souhaitons-nous recevoir ? "Tout public" ça veut dire quoi ? Sommes-nous formés ? Faut-il nous former ? Faut-il accueillir tout le monde ?

- Retour d'expérience de La Pelle Jaune : On a créé un règlement intérieur lors de notre AG. Nous avons des usagers habitués ou non. Nous faisons un gros travail de pédagogie auprès des usagers comme dans une classe d'école avec des affichages explicites et répétés : "Regarder où vous mettez les pieds !". Avoir un support sur lequel les bénévoles peuvent s'appuyer.

- Cela revient à interroger la place réelle de la personne concernée = la personne qui accueille. Peut-être que toi, l'accueil c'est pas ton rôle. Tu le fais pas tout seul, ou autre ?

- Emma Grolleau, Maine-et-Loir, travaille dans une structure [A.L.A.H.M.I](#) (Chemillé-en-Anjou) de 500 employés avec essentiellement un accueil de public avec un handicap mental. Nous avons un projet de tiers-lieu dans un bâtiment à côté mis à disposition par la mairie.
 - > Comment peut-on aménager des espaces spécifiques face aux personnes empêchées ?
 - > Comment allons-nous travailler en amont les matériaux, les parcours, etc.
 ⇒ Réponses :
 - Exemple "[La Maison Perchée](#)", Paris 11e, café ouvert sur le quartier le matin et l'après-midi uniquement pour les adhérents (personnes souffrants de troubles psychiques et leurs familles). Il y a beaucoup d'affichages qui expliquent "là où on est" et qui vient ?
 - Formation [Générer une dynamique tiers-lieu dans le champ médico-social et sanitaire](#).
- Aussi, ne pas oublier "Comment accueillons-nous autrement ?" sans stigmatiser.

Bonus et contacts

[Support de présentation Karine Machat.](#)

