



Reportage

Au plus près des besoins de la population, un tiers-lieu dans un centre commercial

Texte : Sébastien Magro

Fin 2021, la galerie marchande Auchan Louvroil, au sud-ouest de Maubeuge, a accueilli un tiers-lieu éphémère installé par Efficiencie, en complément de l'offre proposée dans ses propres locaux. Derrière ce choix insolite, une expérimentation qui permet de toucher des publics peu familiers des espaces traditionnels de la médiation numérique.

La scénographie du site ne doit rien au hasard : au milieu trône une grosse cylindrée reconvertie en point d'accueil. Pour Carole Grattepanche, conseillère numérique chez Efficiencie, ce choix interpelle le public masculin : « *Souvent, des hommes nous disaient "Une moto, pourquoi une moto ? Qu'est-ce que ça fait là ? Mais vous n'êtes pas un magasin ? Qu'est-ce que vous faites, alors ?" Et c'est là que j'intervenais sur le ton de l'humour !* » Une fois la conversation engagée, venait l'offre de médiation numérique. Portée par une équipe de cinq personnes qui assuraient des permanences par rotation, la boutique a ouvert d'octobre 2021 à janvier 2022. En semaine, l'espace était ouvert sur une large plage

horaire et sans interruption, du lundi au samedi. À l'occasion des fêtes de fin d'année, il a ouvert les dimanches de décembre. Les clientes et les clients du centre commercial ont ainsi pu bénéficier d'un accompagnement pour les e-démarches et la prise en main des outils informatiques, ainsi que d'initiations aux bases de la PAO.

Atteindre les publics exclus de la médiation numérique

Le projet débute pendant l'été 2021, avec un premier test sous forme d'un repair café installé dans la galerie marchande. Puis le groupe Nhood, qui gère les locaux d'Auchan Louvroil, propose de prêter une « cellule » (terme en usage dans le secteur)

⁴⁹ À ce propos, voir l'article « Illettrisme et illettrisme sont les deux faces d'une même lutte pour l'autonomie » dans le carnet NEC Vaucluse (2021).

⁵⁰ Voir l'encadré p. 14.



Crédits photographiques : Sébastien Magro

sur une courte durée. À l'automne 2021, le contrat est signé pour une expérimentation de quelques mois, jusqu'au début 2022. Jamel Medjahed, directeur d'Efficienne, précise : « L'idée de départ, c'était de proposer de l'accompagnement numérique au cœur du centre commercial, avec une équipe disponible sans rendez-vous. » Parmi les points forts du site : le centre commercial est intégralement accessible aux personnes à mobilité réduite, il est facile de s'y garer, et les horaires sont adaptés aux besoins des habitantes et des habitants de la région.

« Ce projet s'inscrit dans notre démarche "d'aller vers", qui vise un très large public. Depuis deux ans, nous travaillons sur des actions pour sortir de notre zone de confort : nous allons dans les centres sociaux, dans les médiathèques, sur les marchés. »

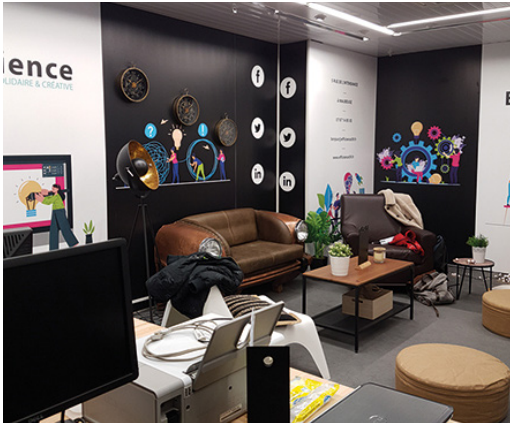
Jamel Medjahed, directeur d'Efficienne

Et ça a marché ! Carole Grattepanche se souvient : « J'ai eu un monsieur qui est entré et qui m'a dit "Voilà, ça fait une semaine que je passe devant la boutique, je n'ose pas entrer". Quand je lui ai demandé pourquoi, il m'a répondu "Parce que je ne sais ni lire ni écrire". Si nous n'avions pas été

dans le centre commercial, peut-être que ce monsieur-là n'aurait jamais passé le cap de venir nous voir. » La médiatrice numérique a pris le temps de discuter avec cette personne, calé un rendez-vous pour faire un bilan de ses besoins. Elle l'a ensuite redirigé vers une autre association, spécialisée dans l'apprentissage de la lecture, avant qu'il soit invité à revenir voir Efficienne⁴⁹. Pendant les trois mois d'ouverture de l'espace, la programmation des actions était diffusée sur les profils de l'association sur les réseaux sociaux. Mais ces plateformes ne permettent pas d'atteindre les publics les plus éloignés du numérique, alors que « *Tout le monde passe ici faire ses courses* », comme Carole Grattepanche le précise. Clairement, la présence dans la galerie marchande a ouvert la possibilité de toucher des personnes éloignées des lieux habituels de médiation numérique, ce que confirme Jamel Medjahed : « *Ce projet s'inscrit dans notre démarche "d'aller vers", qui vise un très large public. Depuis deux ans, nous travaillons sur des actions pour sortir de notre zone de confort : nous allons dans les centres sociaux, dans les médiathèques, sur les marchés.* »

Deux offres complémentaires dans deux lieux distincts

Grâce à ce projet, Efficienne a diversifié et consolidé son offre. À Auchan Louvroil, l'association a touché un public éloigné de ses circuits habituels, et pour lequel la médiation numérique reste un concept flou⁵⁰ – et ce, malgré l'exposition médiatique dont elle a bénéficié au début de la crise sanitaire liée au Covid-19. Efficienne s'est associée avec des professionnelles et les professionnels impliqués localement dans l'action sociale, la formation, l'insertion et, plus largement, les acteurs de l'ESS, pour valoriser les autres sites qui proposent ce type de services dans la région. Jamel Medjahed précise : « *Nous avons pu aiguiller les personnes vers des lieux de médiation numérique qui existent sur le territoire de la Sambre-Avesnois, voire de la Thiérache, située à 30 ou 40 minutes du centre commercial, d'où certaines personnes viennent.* » Pendant ce temps, à Maubeuge, les bureaux d'Efficienne ont continué d'accueillir



Crédits photographiques : Sébastien Magro

un public de proximité, qui a pris ses habitudes des locaux spacieux et bien équipés. « Nous avons de belles salles de formation, qui permettent d'apprendre dans des meilleures conditions que dans l'antenne du centre commercial, qui peut être bruyant et où l'espace n'est pas aussi fonctionnel. » rappelle Jamel Medjahed. L'association, qui met en place des partenariats permettant de développer d'autres projets de ce genre, est toujours en contact avec le pôle RSE⁵¹ du groupe Nhood. L'opérateur commercial s'intéresse particulièrement à ce dispositif qui s'inscrit dans l'économie sociale et solidaire, dans une perspective innovante de coopération avec l'économie classique. Jamel Medjahed de conclure : « Nous pensons que le concept peut aider à l'essaimage sur d'autres territoires, c'est pourquoi nous aimerions pérenniser notre expérimentation à travers une autre cellule commerciale qui va se libérer prochainement. »⁵² **SM**

⁵¹ Responsabilité Sociale et Environnementale.

⁵² Mise à jour : depuis que nous avons réalisé les entretiens, le projet a été retenu dans le cadre de la deuxième vague de l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) « Outiller la médiation numérique » afin de pouvoir travailler sur les conditions de sa pérennisation.