



Novembre 2015 Scénarios Extrêmes



Table des matières

Rappel : suivre l'expédition	3
5 angles pour la réflexion	4
Angle « Nouveaux maillages »	5
1. Maillage Bottom-UP, Des friches réappropriées aux lieux de services : "A vous de mailler le territoire !"	5
2. La fin des lieux fixes : "Que des milliers de lieux mobiles et itinérants s'épanouissent"	5
3. Les lieux partagés, nouvel outil des politiques territoriales : « les lieux, l'outil miracle ! »	6
4. Du service à la formation : le garage 2.0	6
Stratégies de Réseaux et points de contact.....	7
5. La restructuration totale des points de contact - "Tous les lieux s'hybrident et se mutualisent"	7
6. Les supermarchés serviciels - "Mon service est délégué à un porteur de lieu "	7
7. Les porteurs de lieux partagés, nouvelles entreprises en réseau : « Les big 6 »	7
Les Usagers et les communautés.....	8
8. L'essor des néo-phalanstères : l'ère du co-living - "Vivre et travailler au sein de lieux partagés"	8
9. Les Relais de services publics P2P - "Des services fournis par des gens comme vous, pour des gens comme vous !"	9
10. Explosion des réseaux, explosion des mobilités : "Vous serez chez vous partout !"	9
Découplage des fonctions et des m2 / Transformation de l'usage des m2	10
11. "Tiers-lieuisation" des lieux de services : "Et tous les lieux deviennent tiers-lieux !"	10
12. La ville 0 excess capacity - "Avec nous, plus de m2 inutilisés !"	10
13. Avec le smart, tout est fluide, tout est soft !.....	11
14. La vie en réalité augmentée : « Personne ne bouge, merci Placebook ! »	11
Nouveaux services, nouvelles relations, nouveaux métiers ?	12
15. Des Relais de services publics-privés partout, "Les commerçants, tous médiateurs et animateurs !"	12
16. Les colporteurs de services : Si vous ne venez pas au service, le service viendra à vous !	12
17. La re-spécialisation des lieux partagés : A chaque profession son lieu hybride	12

Ces scénarios extrêmes ont été imaginés au cours de l'automne 2015 par l'équipe Softplace, en s'appuyant sur des tendances, des signaux faibles ou des cas de lieux et de réseaux stimulants repérés dans notre veille

Ils ont été le matériau de base de l'atelier « scénarios extrêmes » qui s'est tenu le 24 novembre dernier, dont les enseignements suivront sous peu. Ils sont donc un point de départ utile pour la réflexion, plutôt qu'un livrable final, et ont vocation à être enrichis, détournés, complétés, etc.

Rappel : suivre l'expédition

Le réseau social, pour retrouver toutes les information et participer au groupe de travail : <http://reseau.fing.org/groups/profile/161884/softplace>

Suivre sur Twitter : #Softplace

5 angles pour la réflexion

Les scénarios ont été proposés et organisés selon 5 angles de réflexion, couvrant différents aspects du sujet des lieux hybrides et partagés.

Découplage des fonctions et des m2 / Transformation de l'usage des m2

Les lieux se transforment, bousculés par le numérique : ils proposent de plus en plus plusieurs fonctions au sein d'un même lieu. Ils se dé-spécialisent alors que déjà, certains se re-spécialisent et se recomposent autrement, s'hybridant de plusieurs fonctions au sein d'une même unité physique : lorsque le lieu devient soft, il faut alors jongler avec les horaires, l'architecture, les services, les ressources...

Nouveaux maillages territoriaux

Parmi les mutations entraînées par le développement du numérique et la dématérialisation, le découplage des fonctions et des lieux est un effet fort : les fonctions ne sont plus attachées à un seul lieu ; on n'apprend plus que dans des lieux dédiés à l'éducation, on ne travaille pas que dans des lieux dédiés au travail, etc. Détachées des m2, elles peuvent désormais circuler entre plusieurs lieux, voire mailler le territoire en s'abstrayant de lieux déterminés, ce qui peut permettre d'aller vers des publics qui n'iraient pas dans les lieux. Au-delà des maillages de lieux, il faut donc désormais également s'intéresser aux maillages de fonctions, qui recomposent différemment le territoire.

Stratégies de Réseaux et points de contact

Le modèle des organisations à réseau (publiques et privées), reposant sur un ensemble de points de contact physiques avec leurs clients et usagers, est bousculé par le développement du numérique. Un certain nombre de lieux est menacé d'obsolescence, alors que d'autres lieux émergents sont parfois perçus par ces organisations comme des moyens de se réinventer.

Les Usagers et les communautés

Le développement de lieux plus agiles s'accompagne d'une évolution du rôle et de la posture des usagers. Alors que certains les confinent aujourd'hui dans une posture d'usagers de services, une grande partie des lieux "partagés" leur confère un rôle plus actif, et s'appuient sur leur communauté d'usagers, devenus contributeurs actifs des lieux qu'ils fréquentent.

Nouveaux services, nouvelles relations, nouveaux métiers ?

Le développement de lieux hybrides, multiservices, partagés, agiles... questionne et re-définit le rôle, le métier et la posture des personnes qui travaillent au sein des lieux. Les contours de leurs métiers deviennent plus flous, devant s'adapter aux besoins et aux demandes des usagers qui sont dans ce contexte davantage ouvertes.

LES SCENARIOS

Angle « Nouveaux maillages »

1. Maillage Bottom-UP, Des friches réappropriées aux lieux de services : “A vous de mailler le territoire !”

De nombreuses villes font face à une véritable décroissance urbaine qui touche également le tissu bâti : couplé au développement des pratiques numériques et à la dématérialisation, ce processus cause une forte augmentation du nombre de “friches” (friches industrielles, friches “servicielles”, bâtiments de bureaux vides etc.). A l’image des laboratoires citoyens de Madrid ou de Leipzig, des collectifs citoyens et associatifs se les réapproprient pour développer des projets et des services de proximités, convaincus que les acteurs publics territoriaux apportent des réponses insuffisantes aux besoins de leurs citoyens. Lieux artistiques, lieux d’accompagnement et de réinsertion, lieux de formation, hubs de partage, autant de lieux fondés sur le développement d’usages et d’une culture numériques... voient peu à peu le jour sur les territoires. Les acteurs publics, dans un premier temps pris de court, sont amenés à accepter la pertinence de ces nouvelles réponses citoyennes micro-locales, à les outiller et s’en saisissent pour répondre à leurs enjeux territoriaux.

Mais cette multitude de lieux divers et variés, parfois pensé pour un petit nombre d’usagers, ne leur permet pas toujours de pérenniser leur modèle éco. Bientôt, ils se livrent une concurrence féroce pour attirer de nouveaux usagers et les fidéliser. De plus en plus, ce sont les usagers qui font leur marché parmi les lieux, qui les notent, les évaluent, et qui choisissent à un instant T celui qui leur conviendra.

2. La fin des lieux fixes : “Que des milliers de lieux mobiles et itinérants s’épanouissent”

Le modèle des tiers-lieux mobiles - se déplaçant notamment sur les marchés - mis en place dans quelques territoires ruraux au milieu des années 2015 afin de toucher de nouveaux publics et de proposer une autre façon de mailler les territoires, connaît un écho inattendu : le modèle open source dans lequel ces lieux se sont inscrits a dans un premier temps permis à un grand nombre d’innovateurs ruraux et néo-ruraux de s’en saisir et de créer leur propre tiers-lieu ambulant. Mais ce sont aussi les acteurs publics plus urbains qui y ont vu un intérêt pour répondre aux problématiques d’accès à des services de proximité, y compris dans des quartiers urbains et périurbains. Le vieux modèle du bibliobus est réinventé et décliné en une multitude de services, notamment destinés à la jeunesse. Cette stratégie est également employée par certaines organisations privées, qui déploient de nouveaux services à destination de ceux qu’elles avaient du mal à toucher au sein de leurs points de contact : banques, commerces mobiles...

3. Les lieux partagés, nouvel outil des politiques territoriales : « les lieux, l'outil miracle ! »

Les acteurs publics se sont emparés du sujet du partage et de l'agilité des lieux pour servir leurs stratégie territoriale, mais selon des approches très polarisées : certains y ont surtout vu une opportunité inédite pour le développement économique de leur territoire (privilégiant les grands lieux totems), alors que d'autres y ont vu l'occasion de voir émerger de nouvelles réponses à des besoins locaux, notamment en termes de services de proximité. D'autres enfin y ont vu une occasion de relocalisation de certaines activités de production sur le territoire, et de lutte contre l'étalement urbain. En bref, chaque acteur, chaque échelon territorial a voulu son ou ses lieux. L'articulation des acteurs publics et des porteurs des lieux est très différenciée selon les cas, mais ne se limite plus aux subventions : un manque dans la politique menée par l'acteur public ? Une question qu'il ne sait pas résoudre seul ? Un appel à projets est lancé, et autant de réponses à la clé, parfois avec des effets pervers : certains territoires se trouvent surdotés, d'autres sous-dotés en lieux et services. De plus en plus de services territoriaux (social, santé, culture,...) sont amenés à avoir un pied dans ces lieux ; fonctionnaires ou vacataires sont amenés à y travailler, alors que dans certains cas, les villes missionnent des usagers des lieux pour assurer leur "veille" et leur relais de proximité.

4. Du service à la formation : le garage 2.0

S'inspirant du modèle économique des garages solidaires, de premiers garagistes et concessionnaires ont tenté à la fin des années 2015 de renouveler profondément leur modèle, en accueillant de nouveaux services : ils développent des services low-cost, de hacking écologique des véhicule, "BYOT" (bring your own tools), "BYOE" (bring your own equipment) et DIY, encadrant seulement les réparations effectuées par les clients eux-mêmes. Certains modifient profondément leur offre, en mettant en place des services de véhicules en kit... S'éloignant dans un premier temps de toutes veillées solidaires, les garagistes et concessionnaires sont bientôt confrontés par l'acteur public, qui s'inquiète de la montée de services à plusieurs vitesses, mais y voit aussi une opportunité de développer de nouveaux services destinés aux habitants du territoire : puisque progressivement, les garagistes encadrent leurs clients dans leurs réparations, autant qu'ils s'engagent activement dans de la formation, des ateliers, etc. Quelques exemples de formation ancrés dans leur quartier font date, s'appuyant sur des collaborations entre les centres sociaux et les garages. Bientôt, ces stratégies sont reprises par des commerces et lieux de services (boulangeries, ateliers d'artisans, etc) : tous deviennent des lieux de formation.

Stratégies de Réseaux et points de contact

5. La restructuration totale des points de contact - “Tous les lieux s’hybrident et se mutualisent”

Face à des changements importants d’usages chez leurs clients ou usagers, mais aussi dans un contexte économique rendant difficile l’entretien et la gestion de lieux physiques, les organismes de service basés sur un système d’agences en réseau (type banque, poste, etc.) ont été amenés à repenser leur mode de fonctionnement. Les banques par exemple, à l’instar d’une première qui en 2015 a annoncé la fermeture de 20% de ses agences, adoptent différentes stratégies, mais toutes transforment totalement l’organisation de ce réseau de lieux : d’accueil d’autres services et d’autres acteurs en leurs lieux pour certaines, mutualisation avec des “co-pétiteurs” au sein d’espaces partagés par d’autres (des agences multi-bancaires, multi assurances par exemple), retrait physique total pour les dernières... Des cocktails serviciels inattendus voient le jour. L’abandon de leur patrimoine immobilier par certains acteurs laisse place à une multitude de nouvelles friches servicielles au sein des villes, et plus encore dans les milieux péri-urbains ou ruraux.

6. Les supermarchés serviciels - “Mon service est délégué à un porteur de lieu ”

Les organisations à réseau, banques, assurances, acteurs de la téléphonie mais aussi des acteurs publics (CAF, etc)... ont suivi la marche des usages du numérique, en prenant massivement le parti de dématérialiser leurs services et de délaisser leurs lieux propres, coûteux et peu utilisés. Leurs services sont désormais accessibles parmi d’autres, au sein de supermarchés serviciels : s’y mêlent services aux particuliers et services aux professionnels (avocats, notariat, etc.). Les clients et usagers font leur choix, et peuvent, s’ils le souhaitent, souscrire à des services complémentaires ou prendre des rdv. Les agents des organisations ne sont plus les premiers points de contact et sous-traitent une partie de la relation, et il faut en passer par ces supermarchés afin de les rencontrer. Les lieux de contact d’hier, délaissés, sont devenus de véritables friches servicielles.

7. Les porteurs de lieux partagés, nouvelles entreprises en réseau : « Les big 6 »

A l’image de Nextdoor, Blue Office, le NUMA... de plus en plus de lieux partagés développent des stratégies de réseau, en déclinant “une formule qui gagne”, avec ses métiers et ses formations, ses services, etc. Développant d’abord des stratégies nationales, ils déploient rapidement des réseaux internationaux, devenant les nouvelles grandes organisations en réseau du XXI^e siècle. Ces modèles qui font recette rassurent les entreprises traditionnelles, qui savent qu’elles peuvent se tourner vers ces marques reconnues. Les acteurs publics

urbains en font des atouts du développement économique de leur territoire et de son attractivité, et en facilitent l'implantation. Détenant désormais un foncier très important, ils sont présents dans tous les projets urbains. En 2025, Nextdoor rachète le groupe Bouygues. On les appelle bientôt les "Big 6" : 6 méga entreprises à réseau de lieux partagées se partagent le gâteau.

Mais les modèles économiques de ces lieux posent plusieurs questions : ils sont fondés sur l'existence d'un écosystème d'entreprises et d'acteurs économiques géographiquement proches : conséquence, ces lieux ne se développent que là où l'activité économique existe déjà, essentiellement en tissu urbain dense. Les effets sont désastreux sur certains territoires... Ces nouvelles entreprises à réseau rencontrent peu à peu les problèmes bien connus par les entreprises à réseau du XXe siècle : perte de l'agilité, coût des RH des lieux (animateur-concierge des lieux), etc. Lorsque certaines d'entre elles font face à une "mutinerie" de leurs usagers, qui ne tolèrent plus leur évolution, elles sont forcées de revenir à davantage d'agilité, en adaptant chacune de leurs unités aux spécificités des territoires.

Les Usagers et les communautés

8. L'essor des néo-phalanstères : l'ère du co-living - "Vivre et travailler au sein de lieux partagés"

Le succès des tiers-lieux et des nouveaux modes de travail et d'organisation n'a pas impacté que la sphère professionnelle. Brouillant les frontières entre vie professionnelle et personnelle, permettant un mode de vie plus mobile et plus éclaté, le développement des pratiques collaboratives aussi permis l'essor d'un nouveau mode de vie, le co-living. La dynamique du partage des lieux et des lieux multifonctions s'étend même aux lieux qui hier n'étaient pas ouverts : on peut désormais vivre, travailler, se divertir au sein du même lieu. Ces "néo-phalanstères", qui reposent sur une communauté de vie et de travail, s'accompagnent aussi d'une couche servicielle, pour que "vous n'ayez plus à vous inquiéter de rien", d'après leurs promoteurs. Des "gated communities" apparaissent au sein des lieux, qui de plus en plus, se referment sur eux-mêmes, ou acceptent de dialoguer seulement avec certaines communautés ou certains acteurs. C'est désormais dans ces lieux privatisés que se trouve la palette la plus variée de services destinés aux individus ou aux professionnels : santé, services bancaires, formations, etc. Ceux qui ne font partie d'aucune communauté - par choix ou pas - peinent désormais à y entrer et à accéder aux lieux et à leurs services.

=> Comment éviter que ceux qui ne sont pas membres d'une communauté déjà active ne soient pas exclus des services et aménités destinées aux communautés ? Comment rentre-t-on dans les communautés, comment en sort-on ?

9. Les Relais de services publics P2P - “Des services fournis par des gens comme vous, pour des gens comme vous !”

S'appuyant sur les dynamiques collaboratives et contributives à l'oeuvre, notamment au sein de nombreux espaces de coworking ou fablab, des lieux de services mixtes - proposés par des professionnels comme par des particuliers - ont vu le jour. D'abord sous la forme de petites conciergeries de services privés (fournis par plusieurs acteurs), ces nouveaux modèles se sont étendus : des lieux de services PuPrPa (publics-privés-particuliers) ont vu le jour un peu partout, sur la base de partenariats et de gouvernances complexes. Les maisons de services aux publics adoptent de plus en plus ce modèle, qui permet de répondre à des besoins de proximité avec des moyens limités.

La monétisation croissante de leurs services par les particuliers va au-delà des lieux de services et touche aussi les espaces de travail partagés. Leurs usagers, qui hier acceptaient de partager et d'échanger entre eux et avec d'autres, font désormais tout payer ; forts de leur expérience “d'early adopters des lieux”, certains en font le coeur de leur activité de consulting. Les relations informelles entre les usagers deviennent plus “professionnelles”. Les contributeurs - y compris les porteurs des lieux - sont reconnus pour leurs compétences professionnelles d'animateurs, de médiateurs, de fab manager... des formations se développent, pour ceux qui souhaitent se tourner vers ces nouveaux métiers.

=> Quel mode de rétribution pour ces nouveaux contributeurs des lieux ? Quels modèles économiques pour les lieux PPP?

10. Explosion des réseaux, explosion des mobilités : “Vous serez chez vous partout !”

L'heure du développement indépendant des lieux est passée ; rapidement, les lieux partagés ont identifié la nécessité de construire des réseaux, afin de partager de bonnes pratiques et d'améliorer la lisibilité de l'offre des lieux existants auprès des usagers (et du grand public). Tout lieu partagé est désormais inscrit dans un ou plusieurs réseaux : réseaux thématiques (Fab labs, coworking, bibliothèques)... réseaux métropolitains, régionaux voire internationaux, thématiques et transverses. L'explosion des réseaux de lieux a plusieurs conséquences : elle facilite grandement la mobilité des usagers, qui peuvent désormais trouver un pied-à-terre et un lieu de travail partout où ils se trouvent, alors que des réseaux semblables à Copass se multiplient, avec comme mot d'ordre “Tous mobiles, chez soi partout !”. Selon leurs missions et objectifs, ces “slashers” peuvent ainsi travailler en centre urbain le lundi, dans le périurbain le mardi et le rural la suite de la semaine. Les modèles économiques de ces lieux se transforment totalement. Certains utilisateurs se perdent devant la multitude de réseaux, entre ceux qui visent à encourager la collaboration et la mobilité des usagers, ceux visant à améliorer la lisibilité de l'offre, ceux visant à partager des pratiques.



=> Comment faciliter et outiller les mobilités, au-delà d'un simple pass ? Dans quelles mesures cela dessine-t-il un nouveau tourisme d'affaire ? Comment évite-t-on un désancrage total des usagers ? Qu'advient-il des communautés dans ces cas ?

Découplage des fonctions et des m2 / Transformation de l'usage des m2

11. "Tiers-lieuisation" des lieux de services : "Et tous les lieux deviennent tiers-lieux !"

Le succès des tiers-lieux et des nouveaux espaces de convivialité poussent les commerces et espaces de services privés et publics à adopter de nouvelles stratégies pour renouer une relation avec leurs clients ou usagers, à l'image du pionnier bancaire Umpqua. D'abord un coup marketing de la part de quelques guichets d'assurance, cette tendance à la "tiers-lieuisation" s'étend parmi les organisations en réseau, privées comme publiques. Elles décident chacune de leur côté de renouveler leurs espaces et points de contact, en faisant de leurs espaces des lieux conviviaux d'échanges et de partage, qu'elles animent sur le modèle des tiers-lieux (événements, ateliers...), mettent en place des médiathèques, des lieux de partage d'objets et de services entre leurs clients ; elles cherchent également à créer autour d'eux une véritable communauté, à l'image des tiers-lieux citoyens et entrepreneuriaux et en reprennent d'autres recettes pour les adapter à leur contexte. Ce sont bientôt des centaines de "tiers-lieux de services", comme ils se surnomment, qui maillent les territoires. Certains prennent le contre-pied de cette tendance en s'extrayant de la "tyrannie du partage" : ce n'est plus l'expérience qui y prime mais bien l'accès à une connexion, des m2, des équipements ou des services plus ou moins personnalisés : services alimentaires, liés au bien-être, garde-d'enfants, etc. Chaque lieu a sa couche servicielle, qui en assure aussi une gestion fluide : affectation et réservation des espaces, gestion de l'agenda, gestion des droits des usagers, etc. => Qu'arrive-t-il à ceux qui ne parviennent pas à se transformer en tiers-lieux ? Comment faire la différence entre un « tiers-lieu washing » et les tiers-lieux au sens premier du terme ?

=> *Travaillé le 24/11*

12. La ville 0 excess capacity - "Avec nous, plus de m2 inutilisés !"

Face aux importants défis de limitation de l'étalement urbain, de densification du tissu existant et plus globalement dans un contexte de crise, de plus en plus de villes optent pour une politique stricte d'occupation des espaces libres : 0 excess capacity. Cette nouvelle politique contraint les propriétaires de lieux quels qu'ils soient à trouver un usage à leurs espaces vacants (bureaux vides, locaux sous-occupés, terrains vides etc.) ou temporairement inoccupés pendant au minimum



2h. A l'échelle du territoire, tout est monitoré en temps réel par certaines villes : elles facilitent la mise en relation en temps réel entre les demandes et les disponibilités de m2, orientant les activités du territoire, pour assurer un taux de remplissage maximal.

=> Quel système pour assurer en temps réel la rencontre de l'offre et de la demande ?

=> Travaillé le 24/11 (fusionné avec le scénario n°13)

13. Avec le smart, tout est fluide, tout est soft !

La tendance à la dé-spécialisation des lieux débouche sur la transformation de certains lieux existants - lorsque leur architecture le leur permet - et la création de nouveaux lieux totalement totalement fluides, reconfigurables en permanence, pouvant accueillir des activités différentes à différents créneaux, proposées par différents acteurs et s'adressant à différents publics. Le maillage territorial de ces nouveaux lieux super-agiles est plus ou moins dense selon les territoires ; leur disponibilité, leur réservation et leurs usages sont surtout gérés en temps réel grâce à un recueil de données permanent et des plateformes territoriales, destinées autant aux particuliers et aux collectifs qu'aux acteurs publics et privés."

=> Travaillé le 24/11 (fusionné avec le scénario n°12)

14. La vie en réalité augmentée : « Personne ne bouge, merci Placebook ! »

Le rachat d'Oculus par Facebook en 2014 avait d'abord laissé sceptiques les observateurs. En quoi cette technologie de réalité augmentée pouvait-elle, au-delà du divertissement, servir les intérêts du premier réseau social mondial ? Quinze ans plus tard, c'est la question qui paraît bizarre. Placebook, la filiale 100% co-working, co-shopping et co-citizenship du réseau social, est à la fois la plus grande salle de réunion, le plus grand magasin et le plus grand service public du monde, le tout virtuel bien sûr.

Il faut dire que les neuro-prothèses d'aujourd'hui n'ont plus grand chose à voir avec le masque de plongée de l'Oculus 1ère version. Les ingénieurs et designers de Placebook ont réussi à lever tous les obstacles, techniques, cognitifs et culturels, qui empêchaient le plus grand nombre de personnes et d'organisations de se l'approprier. Le petit coup de pouce supplémentaire pour lancer Placebook sur sa trajectoire triomphale, ce fut le gros coup de blizzard polaire de l'hiver 2027 qui a bloqué pendant 4 mois tous les européens chez eux. Facebook a proposé Placebook, alors encore en version beta, à tous ses membres sans distinctions. Nécessité faisant, tous les usages des lieux, privés, publics et professionnels ont pu se réinventer, en s'exportant dans Placebook. Avec des effets collatéraux aussi surprenants que positifs : inversion de la courbe des prix du foncier, quasi éradication de la crise du logement, retour de la nature et des activités physiques et sportives en ville.

Nouveaux services, nouvelles relations, nouveaux métiers ?

15. Des Relais de services publics-privés partout, “Les commerçants, tous médiateurs et animateurs !”

Alors qu’en 2015, le système de services publics et para-publics peinait à couvrir l’ensemble des territoires, l’heure est désormais à l’essaimage. Le rôle de médiateur multiservices s’est étendu à nombre de lieux. A l’image des points relais, tout lieu de commerce, de services, ou tiers-lieux peut comprendre un point multiservices : chaque commerçant ou fournisseur de services peut devenir un RSP, s’il accepte d’être formé à son nouveau rôle d’orientation-médiation. On ne compte plus les petits cafés, taxis phones, PMU ou boulangers qui ont ouvert leur comptoir de services.

=> Qui assure la formation, comment garantir une qualité de service ? Quels modèles économiques de ces lieux ? Qu’y trouve-t-on ?

16. Les colporteurs de services : Si vous ne venez pas au service, le service viendra à vous !

Le temps où les agents étaient attachés à un lieu est révolu : alors que les fonctions se détachent des lieux, il est devenu courant pour les agents de services publics (CAF, Pôle Emploi, médiateurs...) comme privés (banques, etc.) de se déplacer de lieux en lieux en fonction des créneaux. Au-delà des permanences régulières qu’ils tiennent, ces agents sont amenés à se rendre au sein d’un autre lieu ou au domicile des usagers du service, sur RDV : il ne s’agit plus de faire venir les usagers dans un lieu, mais bien d’aller à leur rencontre. Le banquier, l’agent de la CAF et le technicien EDF se déplacent avec leur tablette, le bibliothécaire avec son sac de livres papier et numériques, le médecin ou l’animateur de fab lab avec leur mallette. L’évolution de la fréquentation et des flux amène les agents à se re-déployer en permanence, entraînant pour eux des incertitudes et des instabilités nouvelles.

=> Comment éviter que cela soit compliqué pour les usagers comme pour les agents ? Quel système pour leur permettre d’accéder à un dossier donné, de le modifier, depuis différents points de contact ? Qu’est-ce que cela change en termes d’organisation derrière ? Comment rendre compte en temps réel des services qui sont proposés sur un territoire donné (synchronisation, etc.)

=> Travaillé le 24/11 (fusionné avec le scénario n°2)

17. La re-spécialisation des lieux partagés : A chaque profession son lieu hybride

Les années 2010 étaient celles de l’émergence de tiers-lieux agiles, déspecialisés... la promesse de beaucoup de ces lieux : la richesse d’un écosystème divers, les rencontres, les frictions possibles, l’occasion de partager compétences, idées, projets et d’innover ensemble. Acteurs du numérique et de l’innovation, du design et de l’architecture, entrepreneurs divers et variés ont fait



partie des premiers usagers de ces lieux et ont été suivis par d'autres profils et professions : artisans, acteurs de la santé, de l'alimentaire... ces derniers ne se satisfont pas toujours de l'équipement "standard" des espaces de coworking et des fablabs classiques, et sont à l'origine de nouveaux "tiers lieux" correspondant à leurs pratiques et leurs métiers et comprenant de l'équipement dédié. Dans le même temps, les tiers-lieux pionniers se respecialisent : c'est désormais définitivement une communauté professionnelle plutôt qu'une diversité que l'on va chercher. Peu à peu, chaque écosystème, métier, communauté professionnelle a son ou ses propres tiers-lieu : ces derniers proposent des chaines intégrées, qui vont de la formation (on se forme au contact de ses pairs - y compris pour les plus jeunes), à des possibilités d'expérimentation (living lab) ou de prototypage pour les innovations du secteur, tout en gardant des espaces de vie et de travail partagés. Mais comment éviter que ces nouveaux silos encore plus intégrés n'empêchent les frictions entre métiers et secteurs ? Comment éviter que de tels lieux enferment ceux qui ont choisi d'y entrer ?