

## Et si tous les lieux devenaient "tiers-lieux" ? (Scénario Extrême)

Et si tous les lieux devenaient des "tiers lieux", chacun interprétant ce concept à sa façon ?

> Retour sur le scénario travaillé lors de l'atelier scénarios extrêmes du 24 novembre 2015.

### LE SCENARIO

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...). Certaines mettent en place des médiathèques, d'autres des lieux de partage d'objets et de services entre leurs clients. De cette façon, elles cherchent à créer autour d'elles 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 ?

### Que se passe-t-il plus précisément ?

Alors qu'une contrainte économique forte amène les entreprises à réseaux à repenser leurs lieux et leurs usages, les mouvements citoyens visant à se réapproprier lieux et services, se multiplient, à l'image d'*Occupy your bank*.

Il ne faut pas longtemps pour que désormais, tous les lieux accueillant du public (publics comme privés) se revendiquent tiers-lieux. Entre ceux qui ne parlent plus de leur clientèle mais de leur communauté, ceux qui couplent services bancaires, d'assurance, service de vente et coworking et services annexes, un grand éventail de "tiers-lieux serviciels" a vu le jour. Les acteurs pionniers des tiers-lieux, citoyens ou entrepreneuriaux, ne se reconnaissent plus dans ces nouveaux lieux...

De fait, plusieurs lieux cohabitent :

Les nouveaux "tiers-lieux de services", qui recouvrent des choses et des services très divers, émergent partout sur le territoire, portés par des acteurs publics (CAF, relais de services publics...) comme privés (MSAP, banques, commerces...). Ils continuent à proposer leurs services de base, mais réinventent l'usage des m2 des points de contact, proposent des services complémentaires, voire adoptent la rhétorique des tiers-lieux ("*30min de battement avant votre rdv avec votre banquier ? Venez vous détendre ou travailler au café de la banque !*").

Les "tiers-lieux" historiques, sont partagés, dénonçant le dévoiement de la notion de tiers-lieux. Concurrencés aux yeux du grand public par les nouveaux lieux qui en copient des caractéristiques, ils adoptent alors différentes stratégies de différenciation : postures davantage militantes, recentrage sur la contribution et la production locale, lieux reposant sur la gratuité des services et des échanges...

### Les acteurs du scénario

Plusieurs acteurs voient leur rôle évoluer dans cette situation :

Les organisations en réseaux font évoluer leurs points de contact en s'inspirant des dynamiques et modèles des tiers lieux, afin de maintenir et renouveler leur relation client/usager.

Les villes accompagnent, voire nouent des partenariats avec des lieux partagés du territoire. Certaines ré-affirment un rôle de ré-équilibre des territoires lorsque les services sont trop concentrés.

Des collectifs citoyens bénéficient désormais dans certains lieux de m2 et de services essentiels, suite à leurs revendications.

Pour d'autres acteurs, cela constitue surtout de nouvelles incertitudes : les maisons de services aux publics, qui s'étaient multipliées en territoire rural mais aussi dans certains territoires urbains dès la fin des années 2010, avec l'objectif de permettre l'accès aux services de proximité à tous, se voient parfois concurrencées par le positionnement de nouveaux lieux privés comme lieux partagés (menaçant les partenariats engagés avec les fournisseurs de services depuis des années).

Des opportunités et des risques, zoom sur deux acteurs :

<p><b>Une banque en réseau</b></p> <p>Les opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rationalisation des locaux et optimisation des coûts</li><li>- Différenciation en termes d'image et stratégie marketing</li><li>- Nouvelles offres de services, pour toucher de nouvelles populations</li><li>- "Marketing employeur" : une opportunité de retrouver du sens pour les agents de la société générale</li></ul> <p>Des risques :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Risque en terme d'image auprès des clients qui recherchent uniquement un service sérieux et direct</li><li>- Des coûts supplémentaires de coordination</li><li>- Une possibilité de se voir dépasser par des projets qui seraient nés en ses lieux</li></ul>	<p><b>Pour une ville</b></p> <p>Les opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Réinvestissement de lieux vides,</li><li>- Redynamisation du territoire, attractivité et développement économique,</li><li>- Fin des déserts serviciels</li></ul> <p>Les risques :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prédominance de porteurs de "tiers-lieux" privés : éloignement des problématiques publiques, en termes d'égalité d'accès aux services entre usagers et territoires.</li><li>- Lecture difficile du panorama des lieux par les usagers</li></ul>
--	---

## De nouvelles tensions

Cette situation pose des questions nouvelles :

Quelle cohérence du maillage territorial de l'offre et des fonctions à l'heure de l'essaimage des "tiers-lieux": vers de nouvelles concurrences ou des complémentarités ?

Quelle lisibilité du paysage des lieux partagés : qui assure la lisibilité du paysage des lieux ? Comment permettre aux usagers de s'y retrouver, parmi des lieux aux valeurs, aux modèles économiques, aux services et aux porteurs variés ?

Comment éviter que ne s'affirment de nouvelles disparités territoriales ? Ces nouveaux lieux partagés ne verront pas le jour dans de nouveaux lieux : il s'agira probablement pour les porteurs des lieux de renouveler le positionnement et les usages de leur réseau de points de contact existants. Mais quels seront les lieux et territoires privilégiés pour mettre cette transformation en oeuvre ? Concernera-t-elle tous les lieux et tous les territoires, ou seulement ceux dans lesquels elle peut être rentable ? En captant ou en générant du flux, en proposant une palette de services à suffisamment de clients... ce développement risque ainsi de concerner avant tout des lieux suffisamment urbanisés ou peuplés, mais aussi certains quartiers spécifiques...

Comment éviter de nouvelles inégalités entre les usagers, entre ceux qui sont clients des organisations en réseau et ceux qui ne le sont pas ?

Au sein des lieux, quelle couche servicielle permettant un "partage" entre différents usagers et activités ?

>> Retrouvez le détail des questions abordées (tensions, rôle d'autres acteurs, etc.) dans ce scénario dans [le compte-rendu de l'atelier du 24 novembre dernier](#).