

AMI Fabriques de Territoire

**Dossier de candidature du
Tiers-Lieu Numérique et Social
#ChezYvonne**

Dossier principal



1. Présentation du projet

1.1. Introduction

Moncontour, petite cité de caractère aux 25 monuments répertoriés, est un bourg commerçant, véritable centre commercial d'un bassin de vie rural d'environ 10.000 habitants. Son passé médiéval, ses remparts aux 11 tours, les vitraux de son église et ses hôtels particuliers font de Moncontour un joyau Breton mais aussi une cité très représentative de la problématique rurale Française : population âgée, problèmes économiques des collectivités, désertification rurale, fracture sociale et numérique.

Avec le projet #ChezYvonne, les volontés du territoire ont été mobilisées pour créer un tiers-lieu numérique qui réussit à établir de nouveaux liens sociaux, à réduire la fracture numérique et à stimuler de nouvelles activités économiques. Espace de co-working rural innovant, débats numériques, sessions de formation aux usages, conseil numérique aux commerçants et aux associations sont seulement quelques-uns des services proposés par l'équipe #ChezYvonne depuis son ouverture en Juin 2020.

1.2. Objectif de labellisation

En labellisant #ChezYvonne comme « Fabrique (numérique) de Territoire », vous permettez à ce projet plébiscité par la presse locale d'accélérer la croissance de son chiffre d'affaire pour atteindre son autonomie financière, de développer de nombreux autres événements, plus professionnels et attirants plus d'utilisateurs, de reconnecter de nombreux particuliers et professionnels, de créer des publications, programmes et innovations partagées librement avec les autres tiers-lieux pour essaimer auprès de toutes les autres communes rurales.

1.3. Origines du projet

En 2018, le projet #ChezYvonne naît de la rencontre du Maire de Moncontour, André Fourchon, et d'un entrepreneur et investisseur du numérique, amoureux de la cité, Christophe Orceau. La Mairie mandate alors un acteur important des Côtes d'Armor, l'association d'économie sociale et solidaire Rich'ESS, pour mener une étude sur les besoins et les opportunités du territoire. Le travail d'étude et de réflexion de Rich'ESS permet de dessiner les contours d'un tiers-lieu numérique et social ambitieux, capable d'accélérer la transition numérique du territoire, de ses habitants, et particulièrement des plus âgés, autant que des entreprises, et particulièrement des plus petites.



A cette même époque, Yvonne Poilbout (photo ci-contre), 84 ans, passe à la Mairie pour chercher une solution à son antenne TV défectueuse. A cet âge, l'isolement est quotidien et, avec une vue qui empêche la lecture du journal, la télévision est souvent le seul compagnon. Au lieu de répondre directement à sa demande, l'équipe municipale propose une alternative numérique à Yvonne : un abonnement internet et une tablette. Avec ce nouveau bouquet de services, elle pourra lire, jouer, discuter et échanger avec ses petits-enfants ou ses amis, écouter de la musique et chanter et voir de nombreux contenus télévisuels et vidéo. L'usage du numérique lui aura permis de réduire son isolement et de contribuer à une vie locale plus agréable.

Yvonne est maintenant l'une des ferventes utilisatrices du tiers-lieu numérique de Moncontour, où elle partage avec d'autres, petits et grands, ses nouvelles activités numériques. Yvonne est depuis devenue l'ambassadrice du projet qui, avec son autorisation, en prend le nom fin 2019. Le projet #ChezYvonne est né !

1.4. Motivations du projet

En 2018, les finances de la collectivité sont au plus bas et même si Moncontour est l'un des plus beaux villages de France, les charges pour entretenir un patrimoine ancien et les nombreuses écoles de la ville rendent son taux d'endettement très difficile à réduire du fait du manque de capacité industrielle et de foncier de la commune.

Pourtant, le territoire a des atouts à valoriser dans le cadre d'un tel projet :

- De nombreux bénévoles impliqués dans plus de 40 associations sportives ou culturelles.
- Un afflux d'habitants de métropole qui recherche le calme et la beauté de nos paysages ruraux.
- Un patrimoine immobilier disponible et abordable dans un environnement vert, irrigué par de nombreux sentiers de randonnées.
- Une situation centrale, à équidistance de Lamballe, Saint-Brieuc et Loudéac, à moins de 30 minutes des plages, 1 heure de Rennes et seulement 2H30 de Paris.
- 600 élèves dans deux écoles et un collège, une poste et deux banques, des assurances, six restaurants et des commerces actifs.
- L'un des EPHAD les plus importants des Côtes d'Armor, HSTV, dont l'histoire remonte aux Templiers.
- Malgré ses vieilles pierres, la fibre optique apporte un débit internet important aux habitants et aux entreprises de la cité. Le lieu #ChezYvonne pourra en faire profiter tous les co-workers locaux et les télétravailleurs de passage.



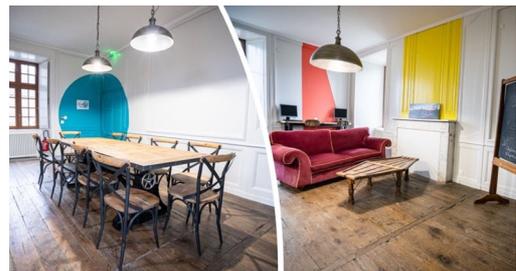
C'est dans ce contexte que le projet #ChezYvonne est né. La Mairie de Moncontour entreprend, en 2018, un travail de réflexion sur le renforcement de son attractivité, tirant partie des atouts listés ci-dessus pour réduire ses difficultés territoriales en proposant une nouvelle offre de services sociaux et numériques.

1.5. Objectifs du projet

Avec le tiers-lieu numérique #ChezYvonne, toutes les parties prenantes, la collectivité, les entreprises privées, les bénévoles, l'association Rich'ESS et les partenaires économiques, partagent l'objectif de créer un territoire plus solidaire, plus inclusif, plus innovant et plus attractif, en tirant parti des atouts du numérique. Mais surtout, l'objectif est d'en faire un projet autonome financièrement, bénéficiant d'un modèle de revenus et de dépenses profitable.

Plus précisément, #ChezYvonne se donne pour objectif de :

- Créer des liens sociaux entre les communautés et les générations, au travers d'évènements et de formation numériques réalisées par des professionnels ou par des échanges entre pairs.
- Permettre aux commerçants, aux artisans et aux autres entreprises locales de se développer, en les accompagnant dans leur transformation digitale.
- Transformer la cité en territoire d'expérimentation sociale et numérique, en y incubant des projets innovants qui sauront desservir les intérêts des territoires ruraux.
- Générer suffisamment de revenus pour pérenniser le lieu et financer un, puis deux équivalents temps plein (ETP), focalisés sur l'animation numérique aux particuliers, aux entreprises, aux associations et aux collectivités.

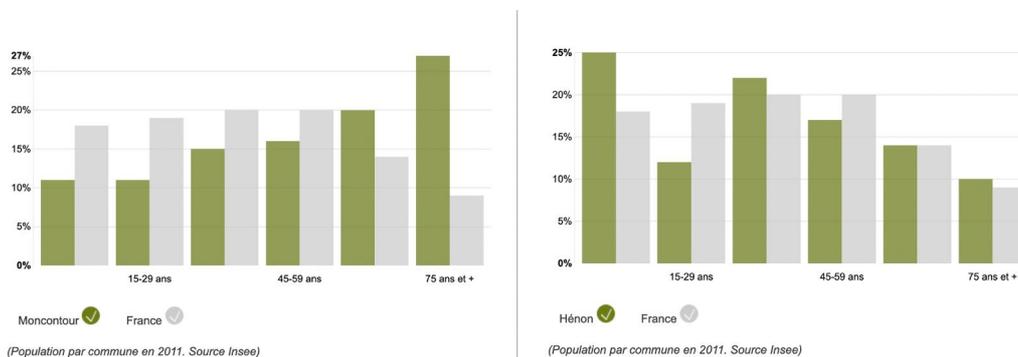


2. Territoire d’implantation du tiers-lieu et ancrage territorial

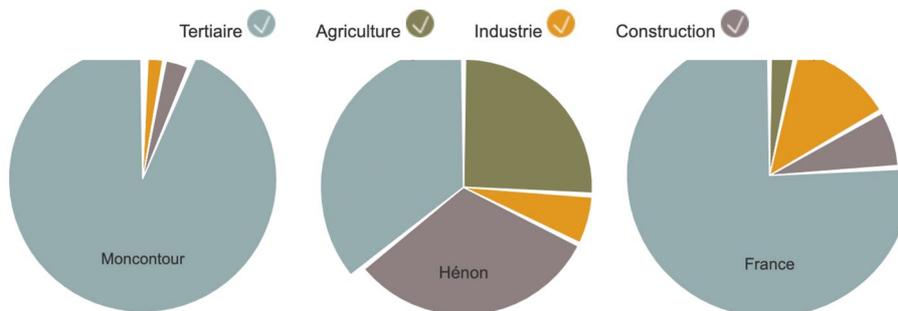
2.1. Diagnostic territorial : le bassin de vie de Moncontour

Ancien chef-lieu de canton, Moncontour est souvent considéré comme le centre-ville des communes rurales alentour, représentant environ 10.000 habitants. Moncontour bénéficie d’une situation géographique centrale, au carrefour de Saint-Brieuc, Lamballe et Loudéac. Plus de 6000 voitures passent sous ses remparts, dont une partie s’arrêtent particulièrement pour accéder à la trentaine de commerces, cafés et restaurants de la cité.

La nature de la cité est bien différente de celles des communes environnantes. Par exemple, 27% des habitants ont plus de 75 ans alors que ce chiffre est inférieur à 10% dans les communes rurales environnantes. De même, plus de 95% des habitants ont un emploi tertiaire (contre 75% en moyenne nationale), particulièrement dans des TPE, alors que plus de 60% des habitants des communes environnantes ont des emplois agricoles ou industriels (source Insee 2015).



Pyramide des âges inversé à Moncontour (gauche) versus Hénon, commune voisine (droite)



Moncontour, cité tertiaire entourée de communes rurales agricoles et industrielles

Les habitants du Pays de Moncontour sont suffisamment éloignés des villes (20 minutes de Lamballe et Loudéac, 25 minutes de Saint-Brieuc) pour générer un important besoin en services et commerces locaux, notamment pour les personnes âgées.

Par ailleurs, le caractère médiéval et les vieilles pierres de la cité génère un fort attachement des habitants à leur cité. Ajouté à cela la forte proportion de retraités, le nombre de bénévoles et d’associations y est plus important que la moyenne.

2.2. Diagnostic territorial : les besoins du territoire

La nature du Pays de Moncontour, et particulièrement le grand nombre de personnes de plus de 60 ans et le grand nombre de TPE, en font un territoire particulièrement exposé à la fracture numérique.

Qui va répondre aux demandes lorsque le centre des impôts de Moncontour va fermer en 2021 ? Comment gérer ses affaires bancaires si on n’utilise plus d’argent liquide ? Comment combattre l’isolement des personnes âgées ? Quel sont les outils ou les animations qui leur permettront de rester chez eux plus longtemps, en bonne

santé physique et psychique ? Comment trouver de nouveaux clients lorsqu'on est un artisan ou un commerce local, fabricant, pour certains, de produits locaux uniques dans leur genre ? Et plus généralement, comment faire face à ce monde qui change toujours plus vite, où un produit fabriqué à 10.000 kms peut se retrouver chez soi en moins de 2 jours alors que le même produit est disponible à moins de 10 kms sans que l'on puisse le trouver ? Comment combattre l'isolement, souvent synonyme de dépression, alors qu'il n'a jamais été aussi facile d'être connecté à des milliers de personnes via les réseaux sociaux ?

En 2018/2019, l'association Rich'ESS a mené une étude d'opportunité en interrogeant la population, les associations et les entreprises locales, avec 170 personnes interrogées et 24 ateliers expérimentaux qui ont touchés plus de 260 usagers (voir détails en annexe 1). Le but était de préciser les besoins particuliers du territoire et les solutions les plus adaptées. Voici les principaux besoins identifiés et les réponses apportées par le tiers-lieu #ChezYvonne :

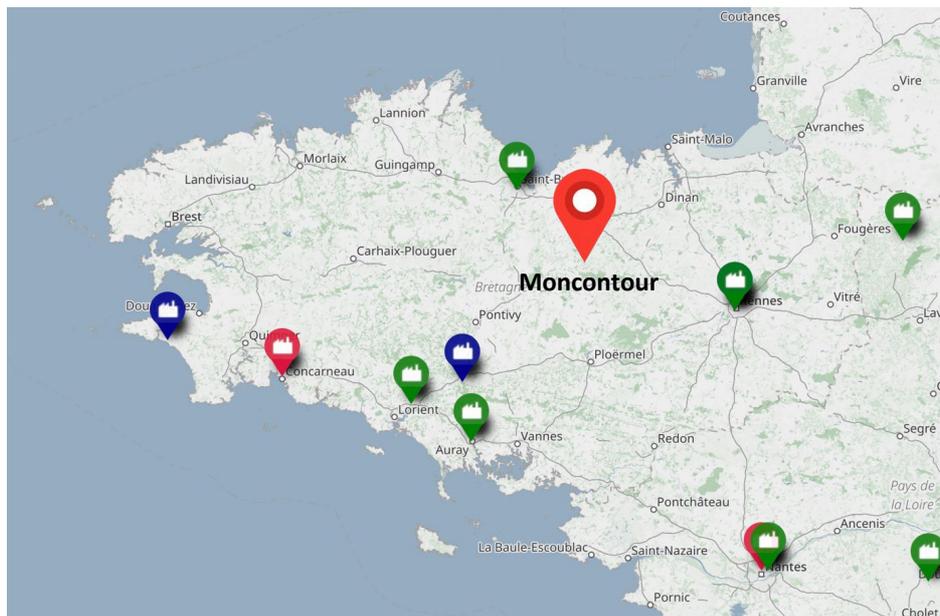
Besoins pour les particuliers	Contraintes ou problématiques	Solutions en place dans le tiers-lieu #ChezYvonne
<p>Accompagner les particuliers lors du remplacement de services publics ou privés physiques par des services numériques</p>	<p>Bien que le numérique soit maintenant dans le quotidien de tous, il a toujours une connotation négative auprès de la population interrogée, voire il génère une réaction de peur.</p> <p>Environ 30% des particuliers sont en situation de fracture numérique. Ils ne sont pas équipés ou ils ont des compétences limitées pour accéder aux services numériques.</p> <p>Pas ou peu de mobilité pour bénéficier d'éventuels services à Saint-Brieuc ou Lamballe.</p>	<p>Sessions d'écoutes numériques tous les mercredis matin pour rassurer et montrer les usages et les avantages du numérique, trouver des contextes-prétextes, résoudre les petits soucis et favoriser des formats conviviaux ou chacun explique aux autres en mode « pair-à-pair »</p> <p>Permanence e-administrative tous les derniers mercredis matin du mois avec une médiatrice numérique de l'association Familles Rurale : compétence, secret professionnel et proximité</p>
<p>Mieux vivre et mieux vieillir en milieu rural</p>	<p>Peu d'interactions entre les générations qui ont pourtant tant à apprendre les uns des autres</p> <p>Développement de croyances sans vérification scientifique</p> <p>Isolement des personnes âgées, résultant en une détresse et des dépressions plus accrues en milieu rural</p> <p>Besoin de favoriser le maintien à domicile pour les plus âgés</p>	<p>Débats digitaux avec « fact checking », impliquant les habitants et les professionnels (e.g. Compteurs Linky, antennes 5G)</p> <p>Sessions Cité Connectée pour présenter des pratiques et usages d'outils numériques et des bénéfices associés</p> <p>Sessions d'écoutes numériques tous les mercredis matin où les plus jeunes montrent aux plus âgés (ou l'inverse !)</p> <p>Formation aux usages du numérique pour différentes classes d'âge. Développement de supports de formation pour personnes âgées</p> <p>Travaux et ateliers entre les écoles et l'EPHAD de Moncontour</p> <p>Incubation par Commapoint et par Rich'ESS de projets innovants testés avec les habitants et professionnels du territoire ou avec la collectivité</p>
Besoins pour les entreprises et professionnels	Contraintes ou problématiques	Solutions en place dans le tiers-lieu #ChezYvonne
<p>Accélérer la performance des entreprises locales par le numérique et attirer de nouvelles entreprises dans le territoire</p>	<p>Peu de compétence en outils numérique, même chez certains plus jeunes entrepreneurs</p> <p>Pas de compréhension des « business models » numériques</p>	<p>Sessions d'écoutes numériques pour les entreprises tous les lundis après-midi (souvent jour de fermeture pour les commerces)</p>

	Agences Web qui exploitent le manque de compétence des entreprises/associations et facturent des services captifs (chaque mini-modification est payante)	Ateliers SEO (maximisation de la présence sur le Web) Développement et formation aux sites web auto-administrés
Travailler autrement, en harmonisant mieux vie professionnelle et vie privée	De nombreux travailleurs indépendants ont un réseau limité et pas d'endroits où faire des rencontres professionnelles Augmentation du télétravail à la maison dans des conditions inconfortables, dû au COVID Augmentation des métropolitains en télétravail dans le territoire Peu de débit internet en zone rurale	Espace de co-working 24/7 avec système de réservation et de paiement 100% en ligne, développé localement Location de salles de réunion Débit internet > 80 Mb/sec Tiers-lieu « design » confortable, café et thé gratuit, partenariat avec les restaurants locaux

2.3. Diagnostic territorial : autres tiers-lieux de la région

Il n'existe aucun tiers-lieu numérique dans un rayon de 40 km autour de Moncontour. **Le tiers-lieu #ChezYvonne est d'ailleurs le premier tiers-lieu des Côtes d'Armor à être enregistré dans l'association France Tiers Lieux.** Enfin, depuis l'ouverture du tiers-lieu #ChezYvonne fin 2019 et après d'élogieux articles de presse en 2020 (Ouest-France, Télégramme, Côtes d'Armor Magazine, ...), les élus de nombreuses communes des Côtes d'Armor sont venus visiter #ChezYvonne et s'en inspirer pour créer leur propre tiers-lieu.

En plus de répondre aux besoins spécifiques de son bassin de vie, l'équipe #ChezYvonne travaille sur une méthodologie d'essaimage pour faciliter le développement d'autres tiers-lieux en milieu rural : méthodes, modèle économique, facteurs clé de succès, système de réservation, outils et programmes.



*Situation du Tiers-Lieu #ChezYvonne sur la carte des fabriques de territoire
Décembre 2020*

2.4. Fondateurs du tiers-lieu

Le triumvirat qui a créé le tiers-lieu #ChezYvonne était constitué de la collectivité et de son EPCI, d'une entreprise privée, incubateur d'innovation numérique, et d'associations d'économie sociale et solidaire des Côtes d'Armor. Plus précisément :

La collectivité et l'EPCI



- **La commune de Moncontour**, représenté par son Maire, André Fourchon, lors de la création du tiers-lieu, et aujourd'hui par la nouvelle municipalité, toute aussi impliquée dans le projet comme le montre l'équipe projet (voir section 6). Plus d'informations : <https://moncontour.bzh>



- **La communauté de commune Lamballe Terre & Mer**, représenté par son président Thierry Andrieux, support du tiers-lieu #ChezYvonne depuis son lancement. Plus d'informations : <https://www.lamballe-terre-mer.bzh>

Une entreprise privée, incubateur d'innovations numériques



- **Commapoint**, un incubateur de startups numériques spécialisées, représenté par Christophe Orceau, son directeur général, ingénieur de l'INSA Rennes, ex-entrepreneur de startup et de ex-directeur d'unités dans de grandes entreprises (IBM), également membre du board de la FrenchTech Saint-Brieuc Bay et, à ce titre, impliqué dans les initiatives d'innovation dans la région. Plus d'information : <https://commapoint.com>

Deux associations de l'économie sociale et solidaire des Côtes d'Armor

Rich**ESS**

- **Rich'ESS** est le pôle de développement de l'économie sociale et solidaire des Côtes d'Armor, représenté par Patrice Hénaff, son directeur, et Mathilde Lebreton, responsable du projet #ChezYvonne depuis sa création. Plus d'informations : <http://richess.fr>



- **L'association Familles Rurales des Côtes d'Armor** dont la directrice, Marie-Christine Wattlelet, fait partie du comité de direction de l'association « Chez Yvonne » et qui participe activement, notamment en fournissant de l'expertise en e-Administration pour les sessions organisées dans le tiers-lieu #ChezYvonne.

2.5. Partenaires financiers du tiers-lieu

Le projet #ChezYvonne a convaincu les partenaires financiers listés ci-dessous, qui s'engagent aux côtés de l'équipe au quotidien :

Des financements publics



- La Carsat qui cofinance certaines des formations aux usages des tablettes numériques, organisées par l'équipe #ChezYvonne dans le tiers-lieu et hors-les-murs, dans les communes environnantes.



- La Caisse d'Assurance Familiale des Côtes d'Armor qui a labellisé le tiers-lieu #ChezYvonne comme **Espace de Vie Social** (EVS) et qui cofinance le tiers-lieu et les services proposés par l'équipe #ChezYvonne.

Des financements privés



- Le Crédit Agricole qui a attribué le trophée de la vie locale au tiers-lieu #ChezYvonne en Mai 2020.



- Commapoint contribue financièrement de manière directe et au travers des heures d'accompagnement des porteurs de projets innovants et de conseil numérique proposées aux entreprises. Commapoint a également incubé le projet de développement du système de réservation de l'espace de co-working en ligne.



- Rural Mouvement, le fonds de dotation de Familles Rurales, dont #ChezYvonne était lauréat de l'appel à initiatives « RuralInnov' » en Novembre 2019, qui cofinance l'animation e-Administration au tiers-lieu #ChezYvonne.

2.6. Autres partenaires actifs du tiers-lieu

Dès son lancement en 2019, l'équipe en charge du tiers-lieu #ChezYvonne a réuni des partenaires efficaces :

Des services publics



- Les communes environnantes (Bréhand, Hénon, Plémy, Quessoy, Trédaniel) qui participe activement à la communication du tiers-lieu et de ses services auprès de leurs habitants et entreprises.
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie, dont les équipes sont toujours impliquées dans les ateliers sur le Dossier Médical Partagé et le compte Améli.
- La Technopole régionale, installée à Saint-Brieuc, représentée par Julien Bicrel, animateur du Board French Tech Saint-Brieuc Bay, co-fondateur de l'association « Kreizen Dafar » et de l'espace de co-working « La Matrice » à Saint-Brieuc, qui partage son expérience avec les membres de l'association « Chez Yvonne ».

Des écoles et universités



- Les écoles de Moncontour, près de 600 élèves, de la maternelle au collège, représentées par leur 3 directrices, toujours partantes pour organiser des ateliers numériques organisés par l'équipe #ChezYvonne pour les élèves ou pour les professeurs des écoles.
- Askoria (Antenne de Saint-Brieuc), une école de formation sociale qui a contribué, depuis le début, au projet « Chez Yvonne ».
- Université Rennes 2, Master Techniques de l'Enseignement et de la Formation, spécialité Usages du Numérique, représenté par Jacques-François Marchandise, dont deux étudiants ont participé activement au montage du projet #ChezYvonne.

Des entreprises privées



- L'EPHAD de Moncontour, l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve, qui accueille 275 résidents et travaille au maintien à domicile des personnes âgées, représenté par sa directrice. Plus d'informations : <https://moncontour.hstv.fr>
- La SCIC Echo'Système de Lamballe, espace de co-working récemment ouvert à Lamballe et membre de l'association « Chez Yvonne » et du Réseau Bretagne Co-Working.

Des associations et des réseaux

- Le Réseau Bretagne Co-Working, dont #ChezYvonne est l'un des co-fondateurs en Septembre 2020. Cette association regroupe les espaces de co-working Bretons avec lesquels #ChezYvonne partage ses pratiques et ses programmes. Plus d'informations : <https://bretagnecoworking.bzh>
- Le réseau départemental des Espaces de Vie Sociale, animé par la Caisse d'Allocation Familiale, représenté par Fabrice Guillaume.
- Le réseau des rencontres « Acteurs Vie Sociale » du territoire de Lamballe Terre & Mer, animé par Cyril Cantin, du centre social intercommunal.
- Des associations locales comme « Le club des jeunes » et « Le club du 3^{ème} âge » de Moncontour qui ont participé à l'étude d'opportunité.

2.7. Ouverture du lieu à d'autres partenaires

Avec cette liste de partenaires, l'équipe du tiers-lieu #ChezYvonne et la nature du projet ont montré leur capacité à fédérer autour d'une mission et d'intérêts partagés, bénéfiques pour les habitants, pour les entreprises, pour les associations et pour la collectivité.

D'autres partenariats sont d'ailleurs en cours de discussion, notamment avec :

- Des assurances et mutuelles comme **AG2R** ou **Malakoff Médéric**, qui voient dans l'activité du tiers-lieu #ChezYvonne un moyen d'apporter les outils numériques à leurs usagers pour les aider à mieux vivre et mieux vieillir.
- Des partenaires privés comme **Orange** ou **La Poste**, intéressés pour utiliser le tiers-lieu #ChezYvonne comme un lieu ressource, où rencontrer et faire tester ses produits par les habitants et les entreprises locales.
- Des associations comme la **MJC de Lamballe** qui est intéressé pour proposer des animations numériques au tiers-lieu #ChezYvonne, ou comme **Emmaüs Connect**, intéressé pour tester ses outils pédagogiques et profiter des programmes de formation de #ChezYvonne auprès des séniors.

L'équipe du tiers-lieu #ChezYvonne et la commune de Moncontour communiquent régulièrement auprès de toutes les associations locales, sur les réseaux sociaux, sur les sites web, dans les bulletins municipaux et dans les manifestations communales, pour les inviter à utiliser ou à louer le tiers-lieu pour leurs événements internes, des présentations pour leurs clients ou leurs adhérents ou pour proposer des animations, numériques ou non, qui s'inscriront dans le programme de #ChezYvonne.



Bien sûr, en 2020, la situation sanitaire n'a permis à ces associations de bénéficier du tiers-lieu que pendant les mois de Juillet à Septembre.

3. Gouvernance

3.1. Mode de gouvernance

Le mode de gouvernance du tiers-lieu #ChezYvonne est participatif depuis la conception du projet et vise à impliquer le maximum d'acteurs du territoire, qu'ils soient simples citoyens, collectivités ou bien encore entreprises. Le choix de l'association s'est imposé à l'équipe, dans l'attente d'en faire évoluer les statuts vers un mode plus coopératif, la SCIC par exemple.

Mode de gouvernance dans la phase de préparation du projet #ChezYvonne

En 2018, la ville de Moncontour, sous l'impulsion de son maire, André Fourchon, confie à l'association d'économie sociale et solidaire Rich'ESS une étude d'opportunité pour vérifier la pertinence du projet. Rich'ESS met en place une méthode participative. Pour cela, Mathilde Lebreton et Patrice Hénaff lancent et animent une série d'ateliers impliquant les habitants et les partenaires listés ci-dessus. Au total, 24 ateliers seront organisés en 2018 et 2019 pour discuter et définir :

- Les problèmes perçus et les services attendus par les particuliers et par les entreprises
- Les moyens à mettre en œuvre et les contraintes pour le faire
- Les principes de gouvernance et les personnes prêtes à s'impliquer
- Les compétences nécessaires à l'animation du tiers-lieu
- Les modes de financement du lieu et son « business plan »

Le résultat de cette consultation fait l'objet d'une restitution et de propositions aux élus et aux habitants. En découle la création d'une association Loi 1901 lors de son assemblée constitutive le 17 Juin 2019, où la collectivité signe un bail locatif pour dédier le tiers-lieu à l'association.

Mode de gouvernance depuis l'ouverture du tiers-lieu #ChezYvonne

Le tiers-lieu #ChezYvonne est ouvert officiellement en Janvier 2020 au rez-de-chaussée de la Mairie de Moncontour, sur une surface d'environ 90 m², après 4 mois de travaux et d'emménagement. Seules les activités d'animations auprès des particuliers et des entreprises sont alors ouvertes. L'espace de co-working et de location



de salle de réunion n'a, elle, été ouverte qu'en Juin 2020, à l'issue de la 1^{ère} vague de COVID, avec la mise en service du système de réservation et de paiement en ligne automatisé.

La gouvernance du tiers-lieu est participative. L'équipe du bureau de l'association prend des décisions en impliquant les besoins et les avis de la collectivité, les retours du terrain de Véronique Duch, animatrice du tiers-lieu #ChezYvonne et salariée par l'association « Chez Yvonne », les bénévoles et les partenaires. En résumé, les principes de gouvernance sont les suivants :

- **Concernant l'espace de co-working et la location de bureaux**
 - L'association « Chez Yvonne » et la collectivité ont mis au point, ensemble, la stratégie de location en mode co-working. Ces principes sont décrits dans le bail locatif signé entre la collectivité et l'association et dans le code de bonne conduite du co-worker, rédigé par l'association, soumis et accepté par un collègue d'usagers.
 - Chaque co-worker ou locataire de salle de réunion doit accepter ce code de bonne conduite en réservant leur espace via le système de réservation en ligne « Comindy », accessible sur le site Web <https://chezyvonne.fr>.
 - Toute modification significative de la stratégie de location pourrait être proposée par un usager ou un abonné de l'association. Pour être acceptée, elle devra d'abord être validée à la majorité par le bureau de l'association puis proposée et validée par les élus de la collectivité.
- **Concernant les animations aux particuliers**
 - Le bureau de l'association réunit régulièrement ses bénévoles et autres habitués dans un « conseil citoyen » pour recevoir des propositions de nouveaux types d'animations pour les particuliers et/ou pour les entreprises.
 - Lorsque les propositions d'animations sont jugées pertinentes, la communauté vient les enrichir et les consolider jusqu'à aboutir à une proposition décrivant 1) son titre, 2) son public cible, 3) son objectif, 4) l'intervenant ou les intervenants pressenti(s) et 5) le coût éventuel de l'animation. Un avis favorable ou défavorable est demandé à chacun pour constituer le programme des animations à venir.
 - Véronique Duch, l'animatrice du tiers-lieu, maintient le programme des 3 prochains mois et le communique régulièrement via les différents médias.
 - Tous les services aux particuliers et événements publics décrits à la section 4 ont été conçus pour et avec ce « conseil citoyen ».
- **Concernant les animations aux entreprises, aux associations et aux collectivités**
 - Le principe est le même mais en prenant conseil auprès d'entrepreneurs locaux et de la collectivité, et en vérifiant avec eux la pertinence des animations proposées. Tous les services aux entreprises et événements professionnels décrits à la section 4 ont été conçus pour et avec ces entrepreneurs.

Les participants aux décisions de l'association et du tiers-lieu #ChezYvonne sont donc pluriels : la collectivité, les autres services public partenaires, les associations locales, une association d'économie sociale et solidaires, des particuliers, habitants et/ou co-workers, des entreprises privées qui offrent ou qui bénéficient des services d'assistance numérique du tiers-lieu. L'équipe #ChezYvonne étudie la possibilité d'ouvrir encore la gouvernance du projet en transformant l'association en SCIC.

3.2. Mise en commun et documentation des initiatives portées

A ce stade du développement du tiers-lieu #ChezYvonne, les documents, les programmes et les contenus des formations développées par l'équipe ne sont partagées qu'avec quelques partenaires (e.g. Emmaüs Connect). Mais l'association « Chez Yvonne » souhaite faire bénéficier d'autres tiers-lieux ruraux Français de ses travaux, et partager ses contenus et ses méthodes. L'association prévoit de partager de plusieurs façons :

1. Publication de certains contenus dans l'Open Data, particulièrement sur le site <https://movilab.org/> accessible depuis le site de France Tiers Lieux.
2. Publication sur son site Web et ses réseaux sociaux.
3. Participation active au groupe « Réseau Bretagne Co-Working », dont #ChezYvonne a fait partie des co-fondateurs en Septembre 2020, avec 11 autres tiers-lieux Bretons, aujourd'hui rejoint par une vingtaine d'autres tiers-lieux dont l'activité principale est le co-working.

L'équipe #ChezYvonne sera également très attentive à toutes les autres opportunités de partager ses productions ou les résultats de ces expérimentations via le réseau des Fabriques Numériques de Territoire.

Avec les nombreuses publications dans la presse régionale, l'équipe #ChezYvonne est souvent sollicité pour rencontrer des élus d'autres communes ou des porteurs de projets de tiers-lieux sociaux ou numériques. L'équipe a toujours répondu positivement et participé à de nombreuses réunions de partage d'information. Début Janvier 2021, l'équipe rencontre de nouveaux porteurs de projets dans les villes de Quintin et de Gouarec (Côtes d'Armor).

3.3. Critères de suivi et d'évaluation du tiers-lieu

Les indicateurs clé mesurés par l'association et faisant l'objet d'un suivi trimestriel sont les suivants :

Concernant les services et animations aux particuliers

		2020 Réalisé en 6 mois	2020 hors COVID en 6 mois*	Objectifs 2021	Objectifs 2022	Objectifs 2023
Quantité	Nombre de sessions de formation, d'assistance ou d'écoute numérique aux particuliers	22	35	65	80	100
	Nombre de particuliers servis	250	400	750	1 000	2 000
	Nombre de vues sur les réseaux sociaux pour les publications	12 696	15 000	25 000	40 000	50 000
Qualité	Moyenne des évaluations suites aux formulaires de satisfaction	4,2 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5
	Nombre de partages sur les réseaux sociaux	98	150	200	300	500
Diversité	Nombre de particuliers servis par tranche d'âge					
	• Plus de 60 ans	55%	50%	50%	50%	50%
	• 30 à 60 ans	32%	25%	25%	25%	25%
	• Moins de 30 ans	10%	15%	15%	15%	15%
	• Moins de 15 ans	3%	10%	10%	10%	10%

* Indicateurs que l'équipe aurait essayé d'atteindre si la pandémie n'avait pas eu lieu.

Concernant les services et animations aux entreprises

		2020 Réalisé en 6 mois	2020 hors COVID en 6 mois	Objectifs 2021	Objectifs 2022	Objectifs 2023
Quantité	Nombre de sessions d'assistance ou d'écoute numérique aux entreprises	32	30	70	80	100
	Nombre d'entreprises	16	21	25	30	40
Qualité	Moyenne des évaluations suites aux formulaires de satisfaction	4,6 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5

Diversité	Nombre de types d'entreprises différentes :					
	• Commerçants	50%	30%	25%	25%	25%
	• Artisans	13%	30%	25%	25%	25%
	• TPE	19%	30%	25%	25%	25%
	• Associations	13%	7%	15%	15%	15%
	• Autres	6%	3%	10%	10%	10%

Concernant les locations d'espace de co-working ou de salle de réunion

		2020 Réalisé en 6 mois	2020 hors COVID en 6 mois	Objectifs 2021	Objectifs 2022	Objectifs 2023
Quantité	Nombre de session de co-working réservées	210	400	900	1200	1500
	Nombre de co-workers	12	25	30	35	40
	Nombre de salle de réunion réservées	28	70	120	150	200
	Chiffre d'affaire généré	2 k€	5 k€	7 k€	10 k€	12 k€
Qualité	Moyenne des évaluations suites aux formulaires de satisfaction	4,6 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5	> 4 sur 5
Diversité	Variété des catégories socio-professionnelles :					
	• Agriculteurs, exploitants	0%	5%	5%	5%	5%
	• Artisans, commerçants	13%	25%	25%	25%	25%
	• Cadres, professions intellectuelles	47%	40%	40%	40%	40%
	• Professions intermédiaires	27%	15%	15%	15%	15%
	• Employés	13%	10%	10%	10%	10%
• Ouvriers	0%	5%	5%	5%	5%	

Indicateurs de bon fonctionnement de l'association « Chez Yvonne »

	2020 Réalisé en 6 mois	2020 hors COVID en 6 mois	2021	2022	2023
Nombre de publications de #ChezYvonne	37	40	60	70	80
Nombre d'articles de presse et autres publications élogieuses pour le tiers-lieu #ChezYvonne	12	20	20	20	20
Nombre d'heures de bénévolat	75	150	400	450	500
Pourcentage de chiffre d'affaire venant du privé	18%	20%	27%	40%	60%
Nombre de réunions de bureaux et avec les bénévoles	8	12	14	14	14
Nombre de partenariats opérationnels et/ou financiers	15	18	20	22	24

4. Description de l'offre de services

4.1. Publics cibles et offres associées

Les tableaux ci-dessous listent les publics ciblés par le tiers-lieu #ChezYvonne, les services qui leurs sont proposés et le modèle de prix ou de financement de ces services. Ces offres de services sont décrites plus en détail aux sections 4.3 et 4.4.

Public cible « Particuliers »	Offre de service	Modèle de prix
Personnes âgées en situation de fracture numérique	<ul style="list-style-type: none"> Formation aux usages du numérique Sessions d'écoute numérique hebdomadaires Session e-Administration Micro-folies Musée Numérique 	Financé par CARSAT Financé par la CAF Familles Rurales Gratuit - Adhésion
Résidents en EPHAD	<ul style="list-style-type: none"> Session d'assistance-conseil aux animateurs EPHAD Session initiation tablette et visio avec leurs enfants Micro-folies Musée Numérique 	Gratuit Gratuit Gratuit - Adhésion
Scolaires	<ul style="list-style-type: none"> Ateliers de prévention média/réseaux sociaux et d'assistance-conseil aux professeurs des écoles Micro-folies Musée Numérique 	Gratuit Gratuit
Tous les habitants	<ul style="list-style-type: none"> Sessions d'écoute numérique hebdomadaires Session e-Administration Sessions « Cité Connectée » (une par mois au moins) Session « Débats numériques » (une par mois au moins) Micro-folies Musée Numérique 	Financé par CAF Familles Rurales Gratuit Gratuit Gratuit - Adhésion

Public cible « Professionnels »	Offre de service	Modèle de prix
Travailleurs indépendants, entrepreneurs, télétravailleurs	<ul style="list-style-type: none"> Espace de co-working Location de salle de réunion Sessions d'écoute numérique hebdomadaires pour les professionnels Ateliers de développement de site Web/eCommerce, de communication sur le Web et sur les réseaux sociaux 	Payant en ligne Payant en ligne Adhésion Asso Payant
Commerces et artisans	<ul style="list-style-type: none"> Location de salle de réunion Sessions d'écoute numérique hebdomadaires pour les professionnels Ateliers de développement de site Web/eCommerce, de communication sur le Web et sur les réseaux sociaux 	Payant en ligne Adhésion Asso Payant
Collectifs, associations locales et collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Location de salle de réunion Sessions d'écoute numérique hebdomadaires pour les professionnels Ateliers de développement de site Web/eCommerce, de communication sur le Web et sur les réseaux sociaux 	Payant en ligne Adhésion Asso Payant
Artistes : dessinateur, peintres, auteurs, photographes	<ul style="list-style-type: none"> Espace de co-working Location de salle de réunion Sessions d'écoute numérique hebdomadaires pour les professionnels Ateliers de développement de site Web/eCommerce, de communication sur le Web et sur les réseaux sociaux 	Payant en ligne Payant en ligne Adhésion Asso Payant
Porteurs de projets innovants liés au territoire	<ul style="list-style-type: none"> Espace de co-working Location de salle de réunion Sessions de conseil et d'incubation pour les porteurs de projet, aiguillage dans les réseaux FrenchTech et/ou ESS en fonction des sujets Ateliers de développement de site Web/eCommerce, de communication sur le Web et sur les réseaux sociaux 	Payant en ligne Payant en ligne Adhésion Asso Payant

4.2. Équipements, matériels et espaces en adéquation avec les activités et publics

A propos du tiers-lieu #ChezYvonne

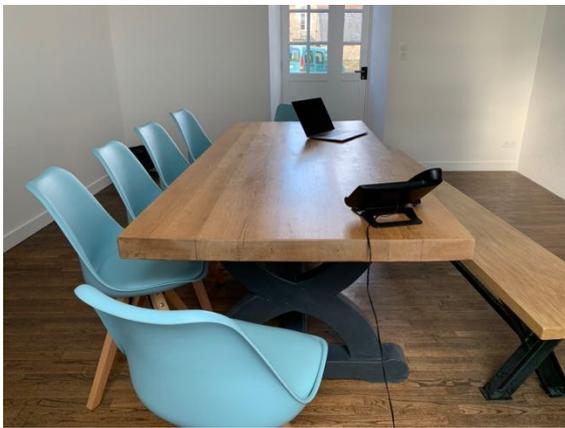
Le tiers-lieu #ChezYvonne est situé au rez-de-chaussée de la Mairie de Moncontour-de-Bretagne. Cet espace est organisé en 3 salles :

- **L'espace de co-working** de 15 postes de travail peut aussi être loué par des entreprises ou des associations pour y organiser des réunions ou y faire des conférences ou des formations pour 30

personnes. En période de COVID, le système de réservation automatisé, disponible sur le site web <https://chezyonne.fr> limite le nombre de co-workers simultanés à 5 personnes.



- **La salle de réunion** de 12 personnes (limitée à 5 personnes en période COVID) peut également être louée par les entreprises ou les associations directement sur le site Web du tiers-lieu #ChezYvonne.



- **L'espace accueil** où les usagers peuvent prendre un café ou un thé, discuter entre eux ou y passer un coup de téléphone au calme.



Le tiers-lieu #ChezYvonne dispose de la possibilité d'utiliser gracieusement deux autres espaces, à l'occasion d'évènements particuliers : une salle de 50 personnes et une salle de 350 personnes. Par ailleurs, dans le cas où le tiers-lieu #ChezYvonne devait s'étendre dans les prochaines années, la commune pourrait mettre un autre bâtiment de 450 m² à la disposition du projet. Ce projet d'agrandissement n'est pas pris en compte dans le « business plan » du projet pour le moment, mais régulièrement discuté avec les élus de la commune.

Matériels disponibles pour les usagers

Le tiers-lieu #ChezYvonne dispose de matériels informatiques utilisés pour les formations ou, éventuellement pour être utilisé par les usagers non-équipés : 2 ordinateurs portables, 4 tablettes de type iPad/iOS et Samsung Android, un rétroprojecteur, une imprimante de qualité moyenne, un téléviseur à LED 55" utilisé pour les présentations en salle de réunion ou lors de conférences dans l'espace de co-working et un grand tableau effaçable.

Depuis Mars 2020, et malgré le COVID, ce sont plus de 15 sessions de formation, avec une moyenne de 8 personnes par session de formation, qui ont été assurées par l'équipe #ChezYvonne. La subvention de la « Fabrique (numérique) de Territoire » permettra à l'association d'acquérir deux autres ordinateurs et deux autres tablettes nécessaires pour démultiplier la forte demande en atelier formatif, ainsi qu'un écran interactif et une imprimante en meilleur état de fonctionnement, nécessaires pour les sessions e-Administration notamment.

Chez Yvonne, les usagers profitent du café et du thé à volonté. Grâce aux partenariats avec les 6 cafés et restaurants de Moncontour, ils peuvent également y déjeuner pour des prix raisonnables.

Matériels pour les micro-folies culturelles immersives de #ChezYvonne

Un système de visualisation immersive (casque de réalité virtuelle et système intégré associé) et plus de 50 expériences immersives ont été offerts au tiers-lieu #ChezYvonne pour permettre la création d'une micro-folie permanente, où **les usagers adhérents de l'association peuvent virtuellement visiter des lieux culturels et touristiques Français et étrangers, ainsi que les musées de Moncontour qui ont fermé ces dernières années.**

4.3. Programmation, événementiels

Les événements organisés par l'équipe #ChezYvonne ont toujours pour objectif de rassembler les usagers, de les éclairer, d'apprendre, de comprendre et d'échanger. En dehors de la période COVID, l'équipe a organisé en moyenne 8 événements par mois. En 2021, l'équipe espère organiser environ 12 événements par mois, dont la plupart sont déjà prêts (intervenants et sujets).

Exemple de programme mensuel

La situation sanitaire n'a pas permis à l'équipe #ChezYvonne de dérouler le programme prévu. Une bonne partie des événements initialement prévus à l'automne ont dû être décalés du fait de la limitation du nombre de personnes dans le tiers-lieu. En 2021, la subvention de « Fabrique 'Numérique) de Territoires » permettra à #ChezYvonne de créer une dizaine d'événements par mois, au-delà des nombreuses permanences qui continueront d'être assurées, permettant à un public plus large de bénéficier des services et de se rencontrer, multipliant ainsi les liens sociaux et les envies de bénévoles.

Programme de #ChezYvonne
Octobre 2020

<p>Lundi 5 13h30-17h30</p> <p>Conseil Numérique TPE, PME, associations et collectivités : des conseils vous sont proposés pour vous aider à tirer parti du numérique.</p>	<p>Mercredi 7, 14, 21 et 28 9h-12h</p> <p>Ecoute Numérique C'est vous qui faites le programme ! Nous vous recevons pour vous aider à utiliser au mieux les outils numériques.</p>	<p>Samedi 17 10h-12h</p> <p>La Cité Connectée : L'impression 3D Découvrez cette nouvelle technique offrant une grande variété d'applications.</p>
<p>Mercredi 21 14h-16h</p> <p>Radio MJC Lamballe Enregistrement public d'une émission sur votre espace numérique #ChezYvonne.</p>	<p>Mercredi 28 9h-12h</p> <p>e-Administration Accompagnée d'une médiatrice numérique venez en toute sécurité effectuer vos démarches administratives en ligne.</p>	<p>Samedi 31 10h-12h</p> <p>Le Débat Digital : Linky Venez découvrir, échanger autour du sujet du jour : les nouveaux compteurs électriques.</p>

<https://chezyvonne.fr>

Les évènements hebdomadaires

Quoi	
Les écoutes numériques pour les particuliers	
Quand	
Tous les Mercredi matin, de 9H à 12H	
Organisation et audience	
<p>L'animatrice du lieu organise les sessions avec quelques bénévoles.</p> <p>Tout le monde peut participer, des plus jeunes avec leurs parents aux plus âgés.</p>	
Contenu et objectif	
<p>Les habitants sont invités à exposer leurs besoins ou soucis numériques. L'animatrice, spécialisée en outils numérique, et les autres usagers y apportent des réponses. Pendant ces sessions, l'animatrice incite avant tout les uns et les autres à s'entraider, à chercher sur internet et à trouver les réponses à leurs questions ou les solutions à leurs problèmes. Lors de ces sessions conviviales, les gens se rencontrent, s'entraident et apprennent à se connaître. Ces écoutes numériques sont des ateliers où les usagers expérimentent de nouveaux usages du numérique et sont sensibilisés à la sécurité sur internet et aux fraudes. Ce sont surtout des moments conviviaux où les gens se rencontrent et s'enrichissent les uns des autres.</p>	
Tarif	Gratuit. Les usagers réguliers sont incités à adhérer à l'association (25 € par an)

Quoi	
Les écoutes numériques pour les professionnels	
Quand	
Tous les Lundi après-midi, de 14H à 17H	
Organisation et audience	
<p>L'animatrice du lieu a été formée par Commapoint pour assurer ces sessions. Un expert de Commapoint fournit des heures de bénévolat complémentaires.</p> <p>Toutes les entreprises, commerçants, artisans, indépendants, associations locales et collectivités sont invitées à participer</p>	
Contenu et objectif	
<p>Ces sessions sont assurées par l'animatrice du tiers-lieu et par un expert de Commapoint. Les professionnels sont invités à exposer leurs problématiques auxquelles l'équipe #ChezYvonne propose des solutions ou outils numériques pertinents. Comme pour les écoutes numériques aux particuliers, l'objectif est de construire un forum numérique où les entreprises partageront les solutions qu'ils auront testées. Ces écoutes numériques peuvent être le point de départ de collaborations entre les entreprises ou de prestations complémentaires fournies par l'association #ChezYvonne (conseil en audience, développement de site web ou d'e-Commerce).</p>	
Tarif	Gratuit la 1 ^{ère} session. Adhésion au Club Entreprise de 50€ à 500€ par an en fonction de la taille de la structure

Les évènements mensuels

Quoi	
Les sessions e-Administration	
Quand	
Dernier Mercredi matin du mois, de 9H à 12H	
Organisation et audience	
L'animatrice du tiers-lieu #ChezYvonne est certifiée pour une partie des sujets. Une experte de Familles Rurales effectue les autres sessions. Tout le monde, particulièrement les plus âgés et ceux qui sont déconnectés, peuvent y participer	
Contenu et objectif	
Assistance individuelle pour expliquer et effectuer les procédures administratives numériques avec les particuliers : impôts, CAF, retraite, dossier médical personnalisé et bien d'autres.	
Tarif	Gratuit. Les usagers réguliers sont incités à adhérer à l'association (25 € par an)



Quoi	
Les débats numériques	
Quand	
Une fois par mois, un samedi matin, de 10H à 12H30	
Organisation et audience	
Ces débats peuvent être organisés par des particuliers, assistés de l'animatrice du tiers-lieu #ChezYvonne. Tous les habitants du bassin de vie de Moncontour et d'ailleurs sont invités.	
Contenu et objectif	
Débat sur des sujets numériques d'actualité, dans le but d'éclairer les gens, de combattre les croyances, de partager tous les arguments pour et contre sur tout sujet polémique, d'apprendre à débattre dans la bonne humeur et de se forger une opinion avisée. Exemples de sujets : « Débat numérique compteur connecté Linky », « Débat numérique : la 5G », « Débat numérique : les objets connectés », « Débat numérique : les véhicules autonomes ».	
Tarif	Gratuit. Les usagers réguliers sont incités à adhérer à l'association (25 € par an)



Quoi	
Les Cités Connectées	
Quand	
Une fois par mois, un samedi matin, de 10H à 12H30	
Organisation et audience	
Ces démonstrations peuvent être organisées par des particuliers, assistés de l'animatrice du tiers-lieu #ChezYvonne. Tous les habitants du bassin de vie de Moncontour et ailleurs sont invités.	
Contenu et objectif	
Démonstrations et conférence sur un sujet numérique qui pourrait être utile pour le quotidien des usagers, organisé en partenariat avec des professionnels de ces secteurs. L'objectif est d'éclairer les gens et de leur faire découvrir de nouvelles pratiques dont ils pourraient tirer bénéfice. Exemple de sujets : « Cité Connectée – La vidéo-surveillance de sa maison », « Cité Connectée : les nouveaux robots ménagers », « Cité Connectée : L'agriculture connectée », « Cité Connectée : L'aide à domicile numérique », « Cité Connectée : L'impression 3D »	
Tarif	Gratuit. Les usagers réguliers sont incités à adhérer à l'association (25 € par an)

Quoi	
Les « Repair Cafés »	
Quand	
Une fois par mois, un samedi matin, de 10H à 12H30	
Organisation et audience	
Des bénévoles, assistés de l'animatrice du tiers-lieu #ChezYvonne. Tous les habitants du bassin de vie de Moncontour et ailleurs sont invités.	
Contenu et objectif	
Sessions de co-réparation où chacun montre comment réparer divers objets du quotidien, numérique/électronique ou non. Les gens peuvent apporter les objets pour lesquels ils souhaitent faire une réparation ou une optimisation, pour bénéficier de l'expertise disponible sur place.	
Tarif	Gratuit. Les usagers réguliers sont incités à adhérer à l'association (25 € par an)

4.4. Offre de services numériques

Offre de services numériques aux particuliers

Les sessions [écoutes numériques](#) et les [sessions e-Administration](#) sont des services très prisés par les habitants du bassin de vie de Moncontour. Elles sont décrites à la section précédente.

Quoi	
Les formations aux usages du numérique sur tablette	
Quand	
Chaque groupe bénéficie de 8 séances d'1/2 journée à raison d'une par semaine, pendant 8 semaines consécutives	
Organisation et audience	
L'animatrice du tiers-lieu #ChezYvonne donne ces formations aux personnes âgées des communes environnantes qui s'inscrivent auprès de leur mairie	
Contenu et objectif	
Le contenu de la formation a été conçu par l'équipe #ChezYvonne et partagé avec l'association EMMAUS Connect. Le support de présentation est partagé avec les usagers mais aussi disponible pour les autres tiers-lieux numériques qui le demanderaient. Une première formation de formateurs est prévue au 2 ^{ème} trimestre 2021 pour démultiplier le nombre de sessions de formation en simultanée.	
Tarif	Gratuit. Ces formations sont financées par la CARSAT.



Quoi	
Micro-folie culturelle immersive	
Quand	
Lors d'évènements ponctuels ou sur demande. Le service est disponible lorsque l'animatrice est présente	
Organisation et audience	
Tout public. Le système est autonome. L'animatrice propose les expériences immersives sur un écran « touchscreen »	
Contenu et objectif	
Le système développé par une startup locale, Live Out, qui bénéficie de l'incubation de Commapoint dans le tiers-lieu #ChezYvonne, permet de voyager dans une cinquantaine d'expérience culturelles et touristiques, de façon immersive avec des lunettes de réalité virtuelle. L'équipe #ChezYvonne est équipé d'une caméra pour réaliser ses propres films 360°, avec le projet de capturer le contenu des musées disparus de Moncontour.	
Tarif	Gratuit



Offre de services numériques aux professionnels

Quoi	
Location d'espaces de co-working	
Quand	
A toute heure 24/7, en semaine ou le week-end	
Audience	
Toute personne qui recherche un espace de télétravail agréable et serein	
Contenu et objectif	
<p>La location d'un espace de co-working dans le tiers-lieu #ChezYvonne se fait en ligne, depuis le site web https://chezyvonne.fr. Le système de réservation permet de payer en ligne et de recevoir son code, dans la mesure où l'espace de co-working n'est pas déjà rempli. Le service inclut la possibilité de se connecter à un réseau Wifi haut-débit, du café, du thé et un espace de travail agréable où l'on rencontre d'autres professionnels.</p>	
Tarif	5€ la demi-journée, 8€ la journée complète, 50€ l'abonnement mensuel, 500€ l'abonnement annuel.

Quoi	
Location de salle de réunion	
Quand	
A toute heure 24/7, en semaine ou le week-end	
Audience	
Toute personne qui recherche une salle de réunion ou de présentation. Deux espaces sont disponibles : salle de réunion de 12 places ou salle de réunion de 30 places. Pour des réunions exceptionnelles, des salles de 50 et 350 personnes sont également réservables.	
Contenu et objectif	
<p>La location des salles de réunion dans le tiers-lieu #ChezYvonne se fait en ligne, depuis le site web https://chezyvonne.fr. Le système de réservation permet de payer en ligne et de recevoir son code, dans la mesure où les salles ne sont pas déjà réservées. Le service inclut la possibilité de se connecter à un réseau Wifi haut-débit, la possibilité de louer un rétroprojecteur, du café, du thé et un espace de réunion agréable.</p>	
Tarif	20€ la demi-journée, 30€ la journée complète

Quoi	
Atelier de co-développement de site eCommerce et services associés (SEO, réseaux sociaux)	
Quand	
A la demande	
Audience	<p>Toutes les entreprises, avec un accent sur les professionnels (e.g. commerçants, artisans agriculteurs) en quête de nouveaux clients</p>
Contenu et objectif	
<p>L'objectif de ces ateliers formatifs est d'aider les entreprises à développer leur site Web et/ou eCommerce par eux-mêmes. Lors des ateliers, l'équipe #ChezYvonne discutent les besoins et capacités spécifiques à chaque entreprise, décrit les solutions possibles et assiste l'entreprise à concevoir, mettre en œuvre et administrer son propre site.</p> <p>Parmi les entreprises qui ont bénéficiées de ces services en 2020 : Le Contretemps, Léna Confection, Brucero, Espace Ressource, Armor Ramonage, la Boutique Atelier, l'arbre à Peinture et la Mairie de Moncontour.</p>	
Tarif	Adhésion au Club Entreprise de 50€ à 500€ par an en fonction de la taille de la structure

Quoi	
Incubation aux porteurs de projets innovants	
Quand	
A la demande	
Audience	<p>Porteur de projets numériquement ou socialement innovants</p>
Contenu et objectif	
<p>Ces sessions de conseil aux porteurs de projets numériquement ou socialement innovants offrent un coaching au porteur de projet qui lui permet de mieux structurer son offre : challenger ses objectifs et la valeur de son produit/service, définir son « business plan » et savoir le présenter, évaluer les options de stratégie ou encore tester ses produits/services auprès des habitants, des entreprises ou de la collectivité. Cette prestation est assurée par Commappoint pour les projets numériques et par Rich'ESS pour les projets innovants socialement.</p> <p>Parmi les porteurs de projet qui ont bénéficiés de tels services en 2020 : Mille-et-une-plume, Comindy, Live-Out, Certificare ou encore « C Breton ».</p>	
Tarif	2 premières sessions gratuites. Le porteur de projet paye ensuite sa location d'espace de co-working ou de salle de réunion dans le tiers-lieu #ChezYvonne



4.5. Modalités pratiques

Horaires d'ouvertures du tiers-lieu #ChezYvonne

Le tiers-lieu #ChezYvonne est **ouvert 24/7**, soit 168 heures par semaine, aux co-workers et aux usagers abonnés grâce au système de réservation Comindy (clavier interactif Bluetooth, système de génération de code, système de réservation et de paiement sur le site web <https://chezyvonne.fr>), développé dans le cadre du programme d'incubation de porteurs de projets de #ChezYvonne.

Présence de l'animatrice

Actuellement, l'animatrice du tiers-lieu #ChezYvonne, Véronique Duch, est présente 4 jours sur 5 (75% d'un ETP), les jours ouvrables aux horaires classiques de bureau, sauf en cas de réunions avec les membres du réseau et/ou des ateliers de formation qui peuvent être organisés hors les murs, dans les communes environnantes.

Activité hors les murs

Parmi les activités hors les murs organisées en 2020 :

- Les formations aux usages numériques sur tablette pour les personnes âgées, organisées en collaboration avec les communes environnantes. Déjà 15 sessions organisées en 2020 et 26 sessions planifiées en 2021 avec les communes de Bréhand, de Hénon et de Quessoy. A titre d'exemple, la formation de Bréhand est organisée dans la salle du conseil municipal, mis à disposition par la Mairie de Bréhand.
- Des sessions de travail avec les deux écoles et le collège de Moncontour, notamment pour travailler avec les professeurs sur des idées de contenus pédagogiques ou des actions intergénérationnelles alliant élèves et personnes âgées de la cité.
- Des animations avec l'EPHAD de Moncontour, notamment pour proposer aux animateurs et animatrices des idées de sessions numériques pour leurs résidents.

La subvention de la « Fabrique (numérique) de territoire » nous permettra de multiplier les activités « hors les murs » et d'aller à la rencontre des usagers, dans les communes environnantes.

Part des activités gratuites

Jusqu'à maintenant, toutes les activités pour les particuliers (écoutés numériques, session e-Administration et événements) ont été proposées gratuitement, en incitant toutefois les usagers à adhérer à l'association (25€ d'adhésion annuelle). Les formations aux usages du numérique sur tablette sont gratuites pour les personnes âgées. Elles sont financées par la CARSAT.

Depuis le lancement du tiers-lieu #ChezYvonne, les sessions d'écoute numérique aux professionnels ont été proposés gratuitement sous réserve d'une adhésion au « Club Entreprise » de l'association #ChezYvonne. Tous les autres services aux professionnels sont payants.

La location d'espace de co-working est payante au tarif de 5€ la demi-journée ou la soirée et de 8€ la journée. Des abonnements mensuels illimités sont disponibles au tarif de 50 € par mois ou 500 € par an. La salle de réunion est payante au tarif de 20€ la demi-journée et 30€ la journée.

Plus de détails sur le prix des différents événements et services sont donnés à la [section 4.4](#).

4.6. Explication du rôle de lieu ressource

Parmi les ressources disponibles chez #ChezYvonne et mises à disposition des usagers, particuliers, professionnels, associations ou partenaires :

- **Des ressources matérielles** (ordinateurs, tablettes, imprimante, rétroprojecteur, TV) servant de support aux événements et animations qui pourront être proposés et organisés par les usagers, avec l'assistance de l'animatrice du tiers-lieu #ChezYvonne.



- **Un environnement de réalité virtuelle, support des micro-folies de #ChezYvonne**, permettant aux usagers de profiter de plus de 50 films immersifs et parcourir des lieux culturels ou touristiques, en France et dans tous les coins du monde.

En 2019, la Mairie de Moncontour a été obligée de fermer le musée des Chouans, faute de budget pour maintenir un demi-ETP pour le conserver ouvert. En 2020, la municipalité a également fermé le musée des costumes suite au départ à la retraite de la bénévole qui s'en occupait. Grâce à un partenariat avec deux startups locales, l'équipe #ChezYvonne prévoit de numériser le contenu de ces deux musées en vidéo immersive, et d'y associer les connaissances des animateurs de ces musées et de spécialistes bénévoles. Ainsi, ces contenus seront disponibles sous la forme de micro-folies dans le tiers-lieu #ChezYvonne, mais aussi en ligne pour d'autres micro-folies. Ainsi, ce contenu culturel vieux de plusieurs centaines d'années (pour le musée des Chouans) sera transmis aux générations futures, à Moncontour et ailleurs.

- **Des supports de formation** développées pour et testées sur les usagers de #ChezYvonne. Ils sont utilisables par d'autres associations, partenaires ou tiers-lieux.
- **Un lieu d'incubation de projets numériques** où chaque porteur de projet peut apprendre à « pitcher » et recevoir rapidement une analyse objective de son projet par des professionnels.
- **Des publications** que l'équipe #ChezYvonne publiera au fur et à mesure de son développement.
- **Un « kit essaimage tiers-lieu social et numérique »** pour faire émerger d'autres lieux, comprenant :
 - Des ateliers formatifs pour les animateurs d'autres lieux ayant pour but de partager l'expérience concrète de l'équipe #ChezYvonne.
 - Un modèle de « business plan » de tiers-lieu social et numérique et les conseils associés, utilisables par d'autres collectivités ou organisations privées.
 - Une étude d'opportunité comprenant l'identification des spécificités d'un territoire et l'adaptation du projet à ces spécificités.
 - Une méthodologie comprenant la définition des stratégies du tiers-lieu, la création d'une identité numérique, d'une identité physique et le plan de développement.
 - Un système de réservation 100% en ligne, élément clé d'un « business plan » rentable, et l'assistance à sa mise en service.

4.7. Méthodes et dispositifs d'apprentissage

Méthodes d'apprentissage inductives et actives

Pour l'instant, les programmes de #ChezYvonne sont principalement à destination d'un public adulte, souvent plus réactif à la pratique qu'à la théorie. Par ailleurs, vu les « peurs » vis-à-vis du numérique constatées chez une partie des usagers, particulièrement les plus âgés, l'équipe #ChezYvonne a choisi d'utiliser des **méthodes d'apprentissages inductives** favorisant les usages et les exercices, et non déductives qui commenceraient par la théorie avant de mettre en pratique. En conséquence, tous les ateliers formatifs et la plupart des événements sont basés sur l'expression d'un usage ou d'un besoin et l'enseignement d'une ou plusieurs solutions : on montre le cas d'usage, on fait expérimenter les solutions et, ensuite, lorsqu'il est pertinent de le faire, on généralise.

L'équipe #ChezYvonne est également vigilante à utiliser la méthode dite « Active », où chaque usager peut apporter sa propre connaissance aux autres, voire même à inciter les usagers à organiser eux-mêmes des événements dans le tiers-lieu, assistés par l'animatrice. Ainsi, par exemple, les débats numériques sont préparés par des usagers bénévoles qui, quelques semaines avant l'évènement, étudient les arguments pour et contre, les soumettent à l'équipe #ChezYvonne et/ou à des experts du sujet, puis les partagent avec tous les usagers le jour J.



Apprentissage « pair-à-pair »

L'une des finalités du projet #ChezYvonne est bien **pédagogique et social** : il s'agit, dans un premier temps, de faire monter en compétence les usagers les plus motivés, puis, dans un second temps, de leur permettre d'apprendre à leurs pairs. Cet apprentissage « pair-à-pair » apporte de nombreux avantages parmi lesquels :

1. Mettre en valeur les personnes les plus engagées pour la communauté,
2. Démultiplier plus rapidement les savoirs,
3. Favoriser de nouveaux liens sociaux.

Contenus ouverts et libres de droits

Dans les domaines visés, l'offre de support de formation en Open Source est faible. Les contenus de formation sont donc généralement élaborés par l'équipe #ChezYvonne, puis testés auprès des publics cibles, par exemple par les personnes âgées pour la formation aux usages numériques sur tablette. Ils sont ensuite améliorés au fur et à mesure des sessions puis proposés à d'autres tiers-lieux numériques ou d'autres associations. Par exemple, le support de formation aux usages numériques sur tablette a été **discuté et adopté par « Emmaüs Connect » dans le cadre d'un partenariat**.

En moins de 6 mois, l'équipe #ChezYvonne a déjà créé :

- Plus de **200 diapositives servant de support de formation**,
- Plus de **40 pages d'instructions** indiquant les postures et l'accompagnement des formateurs,
- Plus de **15 thèmes d'évènements numériques** ou de débats numériques prêts à être organisés.

Dans le cadre du programme « Fabrique (numérique) de Territoire », tous les contenus produits par #ChezYvonne pourront bientôt être accessibles à tous les partenaires et autres tiers-lieux qui souhaiteraient en bénéficier dans le cadre d'une licence « Creative Commons », autorisant leur reproduction et leur diffusion gratuite, contribuant à enrichir le patrimoine commun et limitant les coûts de conception pour d'autres.

4.8. Cinq innovations #ChezYvonne

Le projet #ChezYvonne est souvent mentionné dans la presse ou par les élus du territoire pour ses cinq innovations sociales et numériques principales :

Un projet mixte « particuliers et professionnels » mais aussi « numérique et social »

#ChezYvonne propose des services et des évènements aux particuliers comme aux professionnels, contrairement à de nombreux autres tiers-lieux. Là où un tiers-lieu dédié aux particuliers n'est souvent pas facile à financer, le tiers-lieu #ChezYvonne pourra augmenter ses revenus grâce aux services aux entreprises, et utiliser ces revenus pour développer des services gratuits aux particuliers, générant de nouvelles adhésions. Par ailleurs, les services proposés sont tous conçus pour inciter à la rencontre et à l'innovation, qu'elle soit numérique ou sociale.

Un système de réservation 100% en ligne développé Chez Yvonne

Dès l'étude d'opportunité, il est apparu évident qu'un tiers-lieu numérique, pour être rentable, devait être ouvert 24/7 et focaliser ses salariés à la conception des activités innovantes plutôt qu'à faire acte de présence pour ouvrir la porte. Après les tests de plusieurs systèmes disponibles sur le marché, aucun n'était adapté à l'activité du tiers-lieu. L'équipe a donc incubé un projet de création d'un système de réservation 100% en ligne, permettant à chaque usager de réserver son espace par lui-même. Ce système est aujourd'hui en production et fera l'objet, début 2021, de la création d'une nouvelle startup basée dans la cité de Moncontour, et de nouveaux emplois locaux.

Une micro-folie pour perdurer l'héritage culturel local

L'association #ChezYvonne a bénéficié du don d'un système de visualisation immersif complet, intégrant un casque de réalité virtuelle et plus de 50 expériences immersives. En 2021, l'équipe #ChezYvonne va former



plusieurs personnes (notamment des élèves du collège) avec l'aide de la startup LiveOut, pour réaliser des vidéos 360° de l'ensemble des contenus des deux musées de Moncontour qui ont dû fermer en 2019 et 2020. Ainsi, cet héritage culturel sera transmis aux plus jeunes et toujours accessibles pour les plus anciens.

Une capacité à pivoter en période de pandémie

Bien sûr, l'activité du tiers-lieu #ChezYvonne aurait été toute autre sans la pandémie. Et dans les premiers jours de Mars 2020, alors que l'équipe préparait l'ouverture du service de co-working et son programme d'événements des mois à venir, elle a bien envisagé de repousser l'ouverture et simplement attendre des jours meilleurs. C'était sans compter avec les capacités et les ressources des bénévoles. A l'écoute des problématiques des commerçants et artisans de la ville, en manque de chiffre d'affaire pendant cette période difficile, l'activité de l'équipe se focalise alors sur les ateliers de formation au développement de sites Web, et, en quelques semaines, permet à une dizaine d'entreprises de cibler de nouveaux clients et d'être autonomes sur le web.

Une gouvernance coopérative

Actuellement, l'activité du projet #ChezYvonne est menée par une salariée mais aussi par les bénévoles, témoignage d'une gouvernance et d'un quotidien coopératif. De plus, l'association étudie une possible transformation en SCIC (Société Coopérative d'Intérêt Collectif) pour reconnaître le caractère entrepreneurial de l'activité, formaliser dans ses statuts l'appropriation faite par la population, permettre à chacun d'être acteur du projet au travers d'une gouvernance partagée, comme une représentation de la démocratie participative chère à la cité de Moncontour.

5. Modèle économique

5.1. Budget prévisionnel sur 3 ans

Le tableau donné dans le fichier « 20201229-CHEZ_YVONNE_BUDGET_2021-2023.xlsx » récapitule le budget prévisionnel pour les 3 prochaines années. L'association #ChezYvonne sera à l'équilibre en 2021 et visera une production de plus de 50% de ses revenus par la vente de ses services et ses adhésions dès 2024. Mais surtout, le projet #ChezYvonne vise à produire de nombreux contenus (publication, support de formation, méthodes) qui serviront à essaimer à d'autres tiers-lieux, évitant ainsi des investissements publics significatifs et accélérant la mise en place d'autres initiatives sociales et numériques bénéfiques à notre société.

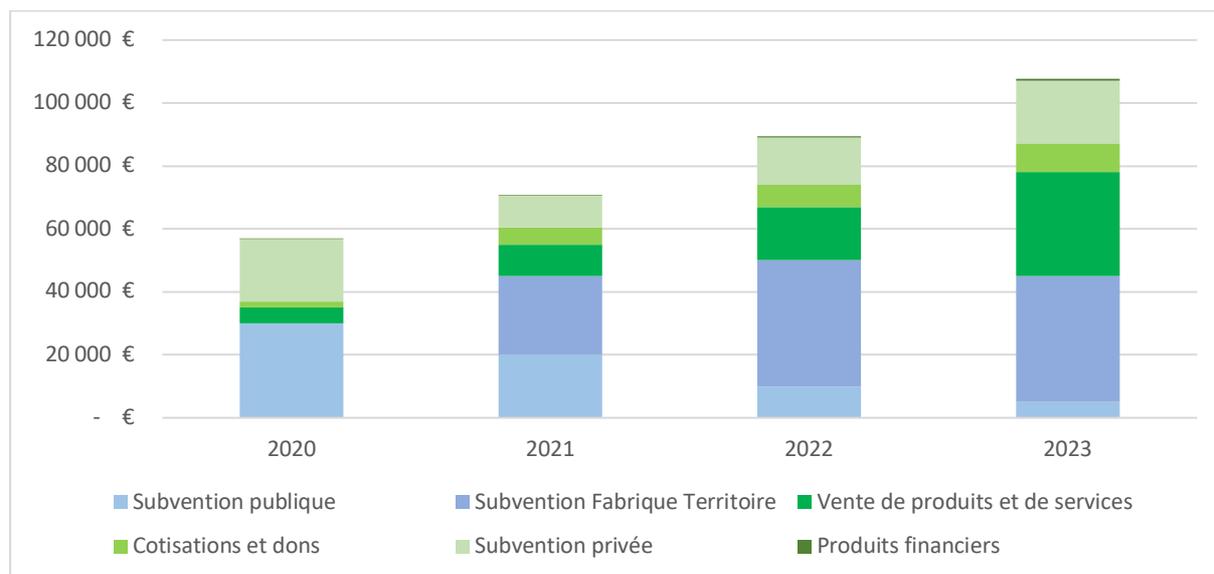
La subvention de la Fabrique des Territoires demandée est de 125 000 € sur 3 ans. Elle sera principalement utilisée pour :

- L'embauche d'un 2^{ème} ETP en 2022 (50% de la subvention) pour :
 - Créer un plus grand nombre d'événements, attirant ainsi un plus grand nombre d'utilisateurs et multipliant les liens sociaux et les envies de bénévolat.
 - Assurer la croissance du revenu auprès des professionnels.
- Consolider le matériel de l'association pour assurer un plus grand nombre de formations et d'événements (10% de la subvention)
- Financer l'intervention de spécialistes pour organiser des événements de plus grande qualité dans le tiers-lieu, garantis d'une plus large audience (20% de la subvention)
- Produire du contenu et le partager avec d'autres tiers-lieux, ce qui permettrait d'accélérer leur développement (20% de la subvention)

Évolution de la diversité du revenu

Dès aujourd'hui, **le tiers-lieu #ChezYvonne ne dépend pas d'une seule source de revenu mais bien de 5 sources différentes**, publiques et privées, incluant la vente de services et d'ateliers formatifs aux professionnels, la location d'espace de co-working et de salles de réunions, les adhésions à l'association, les subventions publiques et privées. La subvention de la Fabrique de Territoire permettra d'une part l'extension du projet #ChezYvonne,

notamment en l'essaimant à d'autres tiers-lieux, et d'autre part, de générer plus de 60% des revenus à partir de sources privées.



Dès 2024, le financement public serait inférieur à 30% des revenus totaux, alors que l'impact du tiers-lieu sur la cohésion du territoire, la production de services gratuits pour les particuliers et la performance des acteurs économiques seraient toujours plus substantiels.

Nouveaux modèles économiques

#ChezYvonne incube déjà des projets sociaux ou numériques innovants et étudie le montage de mécanismes de prise de participation, par les usagers professionnels ou particuliers, dans les projets les plus prometteurs. Déjà une dizaine de projets innovants sont passés par le tiers-lieu #ChezYvonne et ont bénéficié des services de l'équipe.

L'équipe #ChezYvonne étudie la transformation de l'association en SCIC. L'analyse des avantages/inconvénients et des bénéfices pour les usagers devrait être réalisée d'ici le deuxième trimestre 2021 et testée au 2^{ème} semestre 2021, si la situation pandémique n'impacte plus le développement du projet.

5.2. Situation financière de l'association #ChezYvonne

Le compte de résultat de l'association « Chez Yvonne » pour l'année civile 2020 est donné dans le fichier joint « 20201229-CHEZ_YVONNE_BUDGET_2021-2023.xlsx ».

6. Ressources humaines

Équipe actuelle



Véronique Duch

Animatrice salariée du tiers-lieu #ChezYvonne
 Passionnée d'arts, de nature... et de services numériques
 Formée aux services e-Admin et au développement de sites Web



André Fourchon

Entrepreneur retraité
 Ancien Maire de Moncontour
 Fondateur du projet #ChezYvonne
 Un autodidacte passionné et un « geek » de 76 ans !



Mathilde Lebreton

Chargée d'étude en Économie Sociale et Solidaire, chargée de l'étude d'opportunité du projet
 Désormais accro et bénévole dans l'équipe #ChezYvonne



Christophe Orceau

Entrepreneur du numérique et développeur de logiciels
 Co-fondateur du projet #ChezYvonne
 Compétence financière de l'équipe
 Coach pour startups et membre du board « French Tech Saint-Brieuc Bay »



Patrice Hénaff

Directeur de Rich'ESS
 Initiateur de nombreux projets artistiques et sociaux sur le territoire
 Co-fondateur du projet #ChezYvonne et enfant de Moncontour



Philippe Guéguen

Directeur de l'agence du Crédit Agricole locale
 Compétence financière de l'équipe
 Bénévole dans l'association, toujours prêt à partager son expérience unique en services numériques



Bertrand Sélébard

Retraité de la marine nationale
 Passionné de patrimoine, d'art, d'histoire et géographie
 Un érudit généreux, toujours prêt à partager ses connaissances



Marie-Christine Wattelet

Présidente de Familles Rurales pour les Côtes d'Armor
 Une femme de mission, engagée pour le dynamisme des zones rurales et particulièrement dans le projet #ChezYvonne



Sylvaine Alnot

Entrepreneuse sociale nouvelle génération, co-workeuse active
 Ingénieure en informatique, engagée dans toutes les pratiques durables



Audrey Moine

Directrice Générale des Services à la Mairie de Moncontour
 Mais aussi engagée comme bénévole dans le partage des bénéfices du numérique aux usagers



Évolution de l'équipe pour les 3 prochaines années

Grâce à ses financiers privés et publics et à ses premiers revenus, le projet #ChezYvonne finance et bénéficie déjà d'un équivalent temps-plein (ETP). Le plan de développement décrit à la section 5 prévoit l'embauche d'un autre ETP en 2022 ou 2023, en fonction de la labellisation, de l'évolution de la situation sanitaire et des revenus générés par le tiers-lieu. L'évolution de l'équipe #ChezYvonne est résumé dans le tableau ci-dessous :

	2020	2021	2022	2023
# ETP	0,75	1	1,5	2
# Bénévoles	22	30	35	40
# usagers	260	750	1 000	2 000

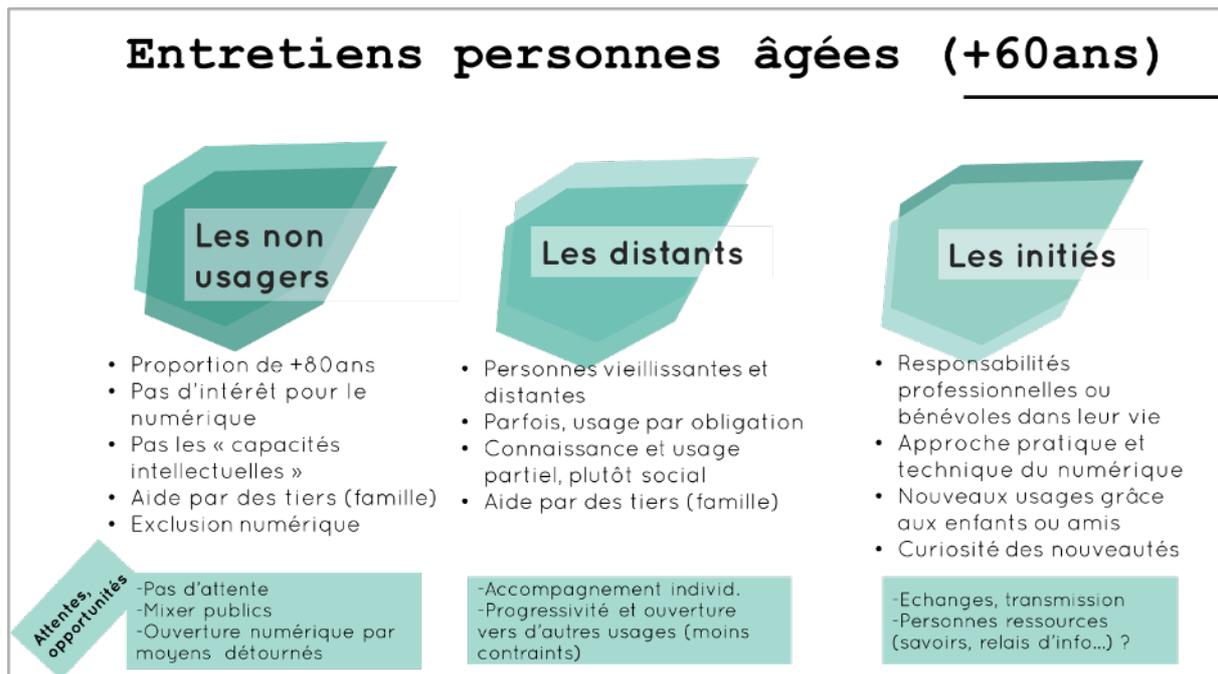
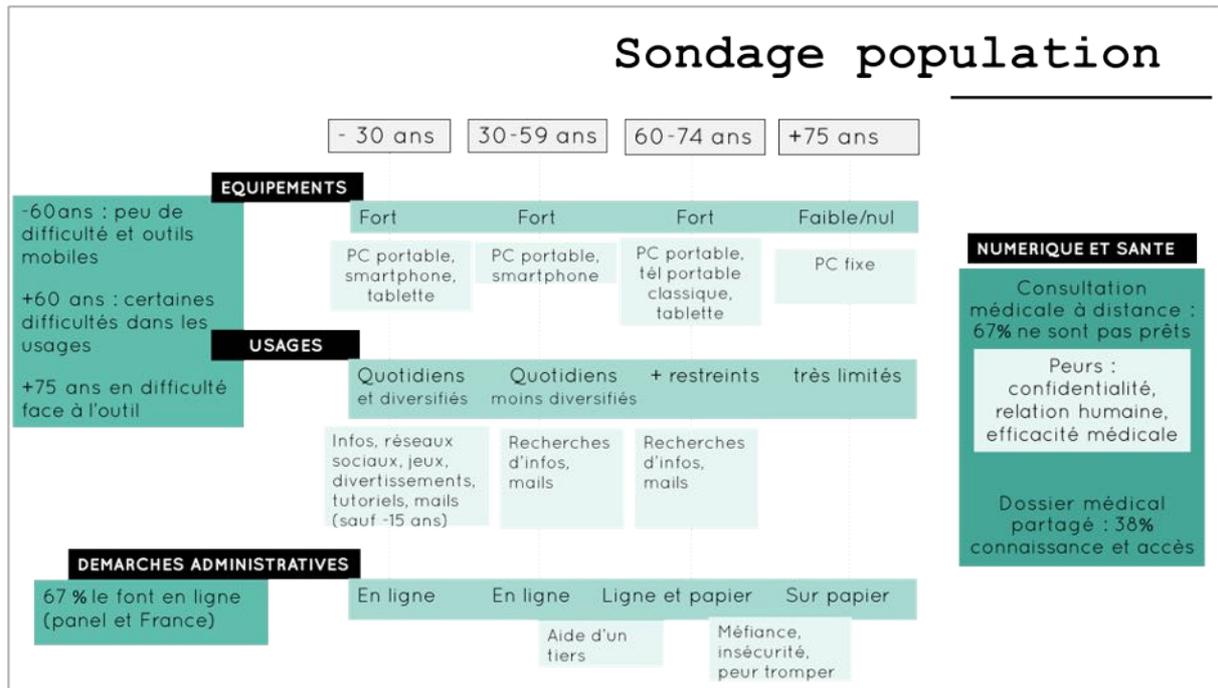
Les valeurs de l'équipe #ChezYvonne

L'équipe #ChezYvonne résume sa raison d'être et ses valeurs dans les mots clé suivants :

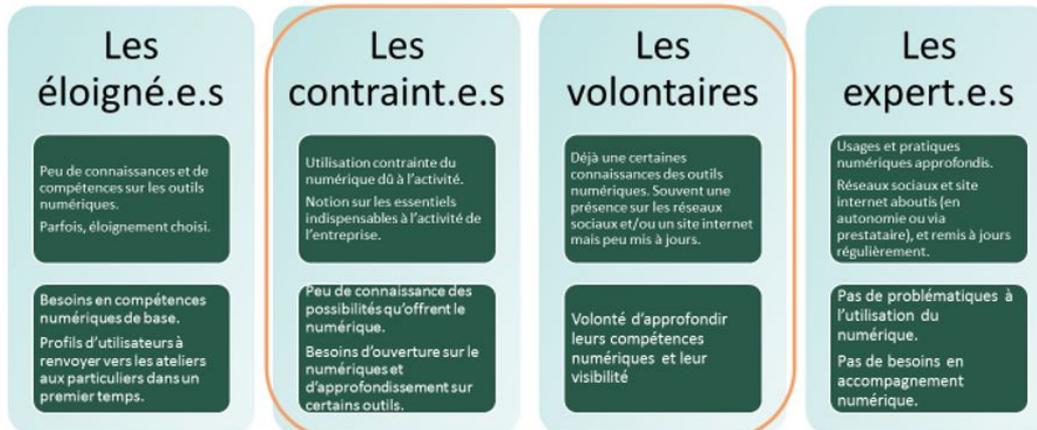
#InnovationSocialeEtNumérique #AuServiceDesHabitants
#UsagesDuNumérique #DigitalPourLesAnciens #CestPlusDeLInformatiqueCeSontDesUsages
#AncrageLocal #DynamiqueCollective #CombattreLaFractureNumérique
#Ethique #OpenSource #PartageonsPourAccelerer

Annexe 1. Éléments de diagnostic de l'étude d'opportunité

Extraits de l'enquête réalisée par Rich'ESS auprès de plus de 170 personnes :



PROFILS DES PROFESSIONNELS UTILISATEURS DU NUMÉRIQUE



Profils d'utilisateurs avec le plus d'intérêts pour l'offre de services de #Chez Yvonne, destinés aux professionnels.

POURSUITE DE L'ACTION

PROBLEME	SOLUTION	COMMENT ?
1 Des formations numériques dispensées par les chambres consulaires et les organismes de formation mais peu de temps (notamment pour les commerçant.e.s) pour s'y rendre.	Faire venir les formations Chez Yvonne, au plus près des professionnels du territoire.	Marketer l'offre des chambres consulaires et organismes de formation : 1, Identifier combien de professionnels ont leur activité sur le Pays de Moncontour ou y habitent. 2, Contacter les chambres consulaires et organismes de formation pour évaluer la pertinence de cette offre.
2 Connaissance de tous les aspects du numérique peu développé pour les commerçants/gérants d'entreprise et manque de visibilité sur ces outils dans le temps.	Multiplier les occasions pour changer les modes de pensée des entreprises sur le numérique. Favoriser l'interconnaissances et la mise en réseau entre professionnels.	Déployer des actions stratégiques pour éclairer sur les pratiques et usages professionnels du numérique : - Ateliers type « le numérique demain pour les métiers de ... », - Présentation d'outils numériques (à travailler avec des groupement d'employeurs). - Création d'un club numérique
3 Besoin de conseils en communication et gestion de l'image sur le web.	Méthodologie et conseils en communication et gestion de l'image sur le web.	Proposer des formats de conseils/expertise en stratégie de communication web (complémentaires aux conseils en stratégie numérique de Christophe).
4 Offre de services plurielle	Créer un pack numérique regroupant les différents services de Chez Yvonne.	1, Expérimentation des services jusqu'en décembre. 2, Expérimentation du pack sur 6 mois (début 2021), prix à discuter en bureau.

Annexe 2. Articles de presse sur le tiers-lieu #ChezYvonne

Le Télégramme

Lundi 14 décembre 2020 / www.letelegramme.fr / Tél. 09.69.36.05.29

Yvonne et Marie-France, en pleine séance de débossage d'un ordinateur. #ChezYvonne, l'idée, c'est de faire soi-même. #ChezYvonne



À Moncontour, #ChezYvonne met tout le monde au numérique !

À Moncontour, l'idée, c'était de réduire la fracture numérique chez les seniors. Au final, Yvonne a abandonné sa parabole, s'est dotée d'une box, et l'association est en passe de mettre tous les commerces de la cité sur le web !

Marine Le Goussier

« L'histoire est belle. À Moncontour, petite cité dynamique de moins de 900 habitants, il y a deux ans, André Fourchon, ancien maire alors en exercice, aidé d'un entrepreneur local dans l'informatique, a le projet de réduire la fracture digitale de ses concitoyens les plus âgés, afin de lutter contre leur isolement. C'est aussi, dans cette initiative, portée par les deux hommes,

l'idée de créer un lieu de sociabilité, de faire vivre les bâtiments communaux.

Un intérêt presque... viral !

Il se trouve qu'à Moncontour, les aînés ont du caractère, et de la ressource. Yvonne, habitante de 83 ans alors, connaît des problèmes de réception de ses chaînes télé, et envisage de faire poser une parabole sur sa maison. « Finalement, Yvonne s'est laissée convaincre, et a pris une box et une tablette. Résultat, aujourd'hui, elle vient aux ateliers pour démonter son ordinateur afin de le nettoyer, confie Anne-Gaud Millorit, maire de la commune. C'est devenu la mascotte de l'association ! » « Elle a même pris un abonnement à son journal numérique », renchérit Véronique Duch, l'animatrice de #ChezYvonne. Véronique Duch enchaîne : « Yvonne a une amie, Marie-France, octogénaire, qui est devenue une vraie geek. Avant le confinement, elle venait tous les mercredis matin, pour voir comment gérer ses réseaux sociaux sur son téléphone, et essayer des tutos ! À côté de cela, on a aussi un jeune retraité qui, pour faire une présentation de ses ruches à une école, est venu apprendre à faire une présentation PowerPoint. »

« Le projet a été pensé pour les seniors, à la base, conclut Véronique Duch. Mais au final, on accueille toutes les catégories d'âge qui pourraient avoir des besoins, et l'aspect « seniors » s'est gommé. »

VÉRONIQUE DUCH, ANIMATRICE DE #CHEZYVONNE.

Une association multicaretes

« #ChezYvonne, explique Anne-Gaud Millorit, c'est un beau mélange de compétences : c'est un projet porté par la commune, par une association de Téléphonie sociale et solidaire briochine, Rich'Ess, et par un habitant professionnel de l'informatique. »

À #ChezYvonne, dans le local à côté de la mairie, l'animatrice et les bénévoles mettent en commun leurs compétences pour progresser, et résoudre les problèmes.

« Le projet a été pensé pour les seniors, à la base, conclut Véronique Duch. Mais au final, on accueille toutes les catégories d'âge qui pourraient avoir des besoins, et l'aspect « seniors » s'est gommé. Le but du jeu, c'est d'apprendre à faire, et faire ensemble. Et moi, j'apprends aussi, en continu », se réjouit la jeune animatrice, vaillamment.

[Sur letelegramme.fr](http://www.letelegramme.fr)

#ChezYvonne, mode d'emploi

Une du Télégramme – 14 Décembre 2020

Espace de co-working, transition digitale, animations numériques #ChezYvonne connecte la Bretagne Rurale



Début 2020, l'association #ChezYvonne a ouvert un espace de co-working et d'animations numériques à Moncontour, au cœur des Côtes d'Armor. Son objectif : permettre un télétravail plus agréable et créer du lien entre toutes les générations autour des différents usages du numérique. Ce lieu labellisé Espace de Vie Sociale (EVS) agit contre la fracture numérique, l'isolement et contribue à l'attractivité du territoire en permettant aux professionnels comme au public, de se retrouver dans un espace agréable et convivial, entourés d'une équipe motivée.



C'est par une rencontre que naît ce projet. Yvonne Poilbout, 81 ans, aujourd'hui l'ambassadrice de l'espace, vient à la mairie pour un problème de réception TV. « Au lieu d'installer une nouvelle antenne TV, la mairie m'a accompagnée dans l'achat d'un abonnement internet et d'une tablette. Maintenant, je peux lire mon journal en zoomant sur ma tablette, je peux faire pleins de jeux, je communique avec ma famille et je découvre de nouveaux usages tous les jours. »

Une fois Yvonne connectée, tout s'enchaîne. Moncontour a des besoins mais surtout des ressources : du bâti vacant, la fibre qui arrive au cœur du village, des spécialistes du numérique et de la motivation. Ce projet de développement territorial, souhaité par la municipalité et propulsé par l'association Rich'ESS-Tag22 et l'incubateur Commapoint, rénove 90 m² de bureaux inutilisés, crée une association de bénévoles et d'experts, développe un système de réservation automatisé, trouve des financements et emploie une animatrice. Aujourd'hui, #ChezYvonne, c'est un espace de co-working confortable, une salle de réunion et un espace café/thé, que les entreprises et les particuliers peuvent louer directement sur le site web <https://chezyvonne.fr>. #ChezYvonne, c'est aussi des animations et événements numériques pour les entreprises et les particuliers.

Pour les particuliers, les écoutes numériques chaque mercredi matin permettent à chacun de savoir utiliser, de comprendre et d'échanger sur les usages et les outils numériques. Pas de programme, ce sont les participants qui choisissent les thèmes abordés au cours des séances animées par des bénévoles ou l'animatrice.

Pour les professionnels, PME, commerces, associations et collectivités, un accompagnement et des conseils numériques sont proposés pour les aider à tirer parti du numérique : « De la simple utilisation d'outils type tableur pour mieux analyser les ventes d'une boutique, au conseil en stratégie de communication sur internet pour accroître sa base de clients. Si un rendez-vous ne suffit pas, nous effectuons des recherches et nous nous revoyons. L'esprit de Chez Yvonne, c'est de faire ensemble. » Sept entreprises et/ou associations en ont déjà bénéficié en deux séances !

Les projets ne manquent pas. D'autres événements sont prévus à la rentrée de Septembre : des ateliers d'innovation sur les technologies du maintien à domicile des personnes âgées ou sur la domotique, des « formations tablettes » et des sessions d'e-administrations (impôts, sécurité sociale, dossier médical partagé) avec le partenaire Famille Rurale. Tout le programme et l'actualité sont sur le site <https://chezyvonne.fr> et les comptes Facebook et LinkedIn de l'association.

L'actualité récente nous a montré le rôle des outils numériques pour garder du lien et continuer ses activités. De futiles, ils sont devenus indispensables. L'objectif de l'équipe : ne laisser personne de côté, particulièrement dans le monde rural. L'espace numérique #ChezYvonne est là pour vous connecter à cette évolution de la société.

Contact : Véronique Duch - contact@chezyvonne.fr

Article paru dans plusieurs journaux – Août 2020

Amañ

ICI



LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE D'YVONNE

Yvonne Poilbout, la moncontouraise de 83 ans, vient de donner son prénom à un projet qui allie internet, silver économie et patrimoine bâti de sa ville. Incongru ? Non : innovant. Rencontre avec une retraitée active et, désormais, connectée mais qui « préfère rester inconnue ».

Dans sa maison du centre de Moncontour, Yvonne m'accueille timidement. En plus de l'interview, j'ai une faveur à lui demander : faire la Une du magazine. Elle m'écoute, sourit et décline simplement d'un « **Je préfère rester inconnue** ». Et elle enchaîne : « **J'aime bien les avancées technologiques, suivre l'évolution** ». C'est vrai, c'est pour ça qu'on est là ! A 83 ans, Yvonne en est à son deuxième portable. « **Faut savoir se mettre au goût du jour et puis, c'est pratique !** ». Dernièrement, elle s'est équipée d'une box, fatiguée d'avoir des problèmes de réception avec sa télévision. « **Je voulais installer une parabole, je suis allée à la mairie pour savoir si c'était compatible avec les contraintes des Bâtiments de France et l'élu m'a parlé de la box. Je n'avais jamais entendu parler de ça !** ».

UNE FENÊTRE SUR LE MONDE. Avec l'aide de sa sœur et de Bertrand, l'adjoint au maire, la connexion internet fait son apparition dans la vie d'Yvonne. En toute confiance, elle s'adapte. « **C'est juste une télécommande. La première fois j'ai tâtonné mais j'ai l'habitude, quand on est seule, il faut apprendre à se débrouiller** ». Une petite révolution dans laquelle Yvonne ne voit que des avantages : un grand panel de chaînes de télévision. « **La 26 pour**

les informations en continu. Les chaînes de sport : je regarde beaucoup le sport et aussi la messe en direct du Vatican ». La télévision, c'est un peu comme les voyages pour cette retraitée dynamique, une fenêtre sur le monde pour « **voir des choses que l'on n'a pas l'habitude de voir** ». Prochaine étape : la tablette. « **Je vais pouvoir faire des jeux, communiquer par l'image avec ma famille. Je ne sais pas encore ce que je vais acheter, ça va me prendre comme ça !** ».

DE LA RADIO AUX PAS SUR LA LUNE. Elle est quand même « **contente d'être capable d'utiliser cette technologie** » ! La fille d'agriculteur qui a utilisé une lampe à carbure pour aller à l'école se souvient de toutes les avancées qui ont jalonné sa vie. « **Le premier poste radio à piles pendant la seconde guerre mondiale, l'eau au robinet en 57, la première voiture de mon père après la guerre, la machine à laver le linge en 63. Il y a eu le premier tracteur que je conduisais, puis le premier pas sur la Lune à la télévision. C'était formidable, on ouvrait sur un autre monde, un peu comme dans un roman de Jules Verne** ».

MONCONTOUR CITÉ CONNECTÉE. Aujourd'hui, c'est Yvonne qui incite ses copines « **de passer**

Katell . 10

UNE MINI-AGENCE DE COM pour un projet grandeur nature

Margaux, Angèle, Ambre et Amandine sont étudiantes à l'IUT de Lannion dans un cursus de Communication.

« Notre job était de créer une stratégie de communication et de proposer des visuels pour le projet qui nous a été confié. Nous ne l'avons pas choisi, nous n'avons pas choisi non plus les membres de l'équipe. Au début, nous ne savions pas à quoi nous attendre, comment appréhender le lien entre les personnes âgées et les entreprises ». Les quatre jeunes filles rencontrent Yvonne et proposent un positionnement, un message, une identité visuelle ainsi que les supports de communication. « Yvonne a donné la dimension humaine au projet ». Immergées dans le monde professionnel pour répondre à la demande de Rich'ESS*, elles ont travaillé comme une mini-agence de communication, elles se sont réparties les tâches. « Au fur et à mesure des échanges et des rencontres, nous avons appris à nous positionner, à nous adapter, à nous confronter à nos capacités, nos limites. Ce projet nous a confirmé que nous étions dans le bon cursus ! ».

de gauche à droite

Amandine : communication externe, partenariats, événements
Margaux : cheffe de projet, relations presse, communication digitale
Ambre : graphiste, stratégie, secrétariat
Angèle : budget, relations presse, audiovisuel



à la box ». Et, sans le savoir, elle a inspiré un projet alliant silver économie, préservation du patrimoine bâti et dynamisme économique moncontourais via le numérique. « **Nous avons participé à un appel à projet régional dans le cadre du Dynamisme des Bourgs Ruraux et des villes en Bretagne, explique Bertrand Sélébard, adjoint au maire de Moncontour. MC2, pour Moncontour Cité Connectée, a pour objectif d'allier trois atouts de la ville. Le premier, l'excellent débit numérique, puisque le central Orange est installé dans notre ville. Le second, le patrimoine bâti de notre Petite Cité de Caractère. Le troisième, la population âgée qui représente 1/3 de nos habitants ».**

CHEZ YVONNE. Projet accepté avec 20 000€ de subvention pour un budget prévisionnel de 60 000€. La première phase voit la rénovation des deux salles du rez-de-chaussée de la mairie en espace de coworking «**pour favoriser l'implantation d'entreprises qui n'ont pas besoin de beaucoup d'espace. La seconde est de développer un lieu pour accueillir des entreprises de la silver économie, en lien avec l'Ehpad, premier employeur de la commune. Un bâtiment dédié pouvant accueillir 4 ou 5 entreprises et offrant des moyens mutualisés, des espaces communs. L'étude a démontré que plusieurs entreprises sont intéressées ».** Ce lieu aura tout simplement comme dénomination : « Chez Yvonne ».



CHEZ YVONNE, un projet social innovant

PATRICE HÉNAFF,
directeur de Rich'ESS*



«L'innovation sociale de ce projet réside dans l'accueil d'entreprises de la silver économie (économie des seniors) avec l'ambition qu'elles répondent à un besoin local. Leur coopération avec des acteurs locaux comme les associations d'aide et de maintien à domicile, les mairies, d'autres entreprises, favorise le maintien à domicile des aînés le plus longtemps possible. Au bénéfice de leur qualité de vie. Moncontour démontre ainsi que le numérique en tant qu'outil peut être générateur d'activité économique. Même sur un territoire qui n'a pas la capacité à attirer des entreprises nécessitant une grande emprise foncière. Et elle s'appuie sur trois de ses atouts : du patrimoine disponible, une population avec des besoins à couvrir et la disponibilité du haut débit ».

*Rich'ESS est le pôle de développement de l'économie sociale et solidaire sur le Pays de Saint-Brieuc.

