

# FICHE PRATIQUE : LA CONCIERGERIE SOLIDAIRE

## Formation

« Lieux partagés, lieux mutualisés, tiers-lieux :  
quel rôle des collectivités locales ? »  
9 Décembre 2016



## Origine et présentation de l'initiative

**Crée en décembre 2010, la Conciergerie Solidaire propose aux entreprises et à leurs collaborateurs ainsi qu'aux habitants des quartiers, un service de conciergerie pour répondre à leurs besoins et les libérer des tâches du quotidien en leur faisant faire des économies. Le service de conciergerie est assuré par des salariés en parcours d'insertion professionnelle et les prestations offertes sont prioritairement effectuées par des structures de l'ESS, ou des TPE et PME de proximité.**

Née en 2010 dans le quartier Bastides à Bordeaux, la première Conciergerie solidaire a depuis essaimé dans le sud-ouest à Anglet et Saint-Geours-de-Mareme et plus récemment à Dijon et Châtillon. Deux nouvelles conciergeries ouvriront en 2017 à Paris et Lyon.

Pour les salariés, la Conciergerie offre de nombreux services du quotidien (repassage, pressing, livraison de produits frais, baby-sitting, ménage, colis...) ainsi que des services pour les entreprises (accueil, courrier, gestion des déplacements, entretien des locaux, livraison de plateaux repas...) et d'animations événementielles.

Pour les habitants de quartier, c'est un guichet unique pour de multiples services relais (Poste, mobilité, permanences administratives, tâches quotidiennes, Service d'Echange locale, ressourcerie, médiation de voisinage...) et animations entre voisins.

Entreprise d'insertion par l'activité économique, la Conciergerie solidaire recrute des salariés en parcours d'insertion, accompagnés par un encadrant technique, pour une durée maximum de deux ans. Elle est également sensible à la cause environnementale, en s'installant au sein de bâtiment éco-conçus tels que Darwin écosystème à Bordeaux, en permettant de mutualiser des déplacements (pour les services réalisés), en faisant appel à des prestataires sensibles à l'écologie (nettoyage de véhicules sans eau, produits de ménage écologiques, pressing écologique, etc.), et en sensibilisant les salariés et habitants, notamment par des actions de collecte de déchets.

## Financement

Le modèle économique de la Conciergerie solidaire repose sur un système d'abonnement qui permet de financer le fonctionnement du service. Dans le cadre d'une « conciergerie de quartier », cet abonnement, selon les cas, peut être pris en charge par les bailleurs sociaux et/ou la collectivité et/ou l'aménageur et/ou le promoteur et/ou une instance fédérant les propriétaires du quartier. Les syndicats peuvent également amener leur contribution au modèle. Les prestations de service sont ensuite facturées aux utilisateurs selon une grille tarifaire fixe détaillée pour chaque offre de service. La Conciergerie solidaire ne prend pas de commission sur les prestations de services réalisées. Il n'y a donc pas de transaction financière entre la structure et les prestataires.

## Rôle des collectivités locales

Soutien politique et financier des collectivités, et notamment pour la première Conciergerie solidaire : la Mairie de Bordeaux et Bordeaux Métropole, le Conseil départemental de Gironde et le Conseil régional d'Aquitaine.

## Chiffres clés

- 25 salariés dont 12 concierges en parcours d'insertion
- Un réseau d'environ 150 partenaires / prestataires solidaire (ESS)
- 75% à 80% des prestations réalisées par des structures de l'ESS dont l'IAE (50 à 60%) et le secteur protégé

**CONTACT: Sylvain Lepointeur, directeur général,**  
[Sylvain.Lepointeur@conciergerie-solidaire.fr](mailto:Sylvain.Lepointeur@conciergerie-solidaire.fr)