

CONCIERGERIE SOLIDAIRE

Conciergerie de quartier aux entreprises et habitants



Origine et présentation du projet

Créée 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 de la Bastide à Bordeaux, la première Conciergerie solidaire a depuis essaimé au niveau national, à Anglet et Saint-Geours-de-Maremne, Dijon, Châtillon, et en 2017 à Paris et Lyon.

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

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

Entreprise d'insertion et entreprise solidaire d'utilité sociale (ESUS), 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 : elle s'est installée au sein de bâtiments éco-conçus tels que Darwin, écosystème à Bordeaux. Elle cherche à mutualiser ses déplacements (pour les services réalisés), fait appel à des prestataires sensibles à l'écologie (nettoyage de véhicules sans eau, produits de ménage écologiques, pressing écologique, etc.), et sensibilise les salariés et habitants, notamment par des actions de collecte de déchets.

Modèle économique

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, l'aménageur, le promoteur, une instance fédérant les propriétaires du quartier. Les syndics 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.



La Conciergerie solidaire a bouclé début 2018 une levée de fonds de 600 000 euros auprès de France Active et du fonds NovESS, qui s'ajoute à un emprunt de 300 000 euros pour financer son plan de développement (transformation numérique, R&D en innovation sociale et ouverture de 15 nouvelles implantations en France d'ici 2020).

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.



Josselin Noire,
directeur associé de la Conciergerie solidaire

« Il faut prendre le temps de bien décrypter les spécificités territoriales (partenaires et acteurs en présence). Le porteur du projet d'essaimage doit s'approprier le projet pour ne pas rester sur le cadre initial ».



Contact

Sylvain Lepainteur,
directeur général,

Sylvain.Lepainteur@conciergeriesolidaire.fr

Données clés

- Environ 40 ETP répartis entre Bordeaux, Paris et Lyon.
- 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.
- 1,5 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2017.

