

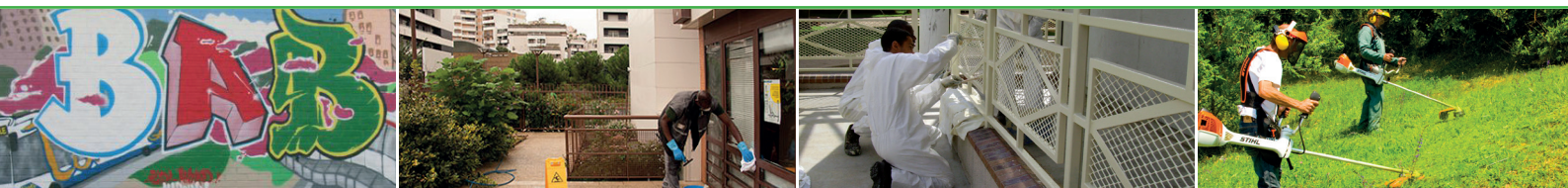


## Les conciergeries

# dans les Régies de Quartier et les Régies de Territoire

un outil de proximité au service du développement  
socio-économique des territoires

• Monographie issue de l'expérience de la Régie de Quartier Desbals Services à Toulouse •



ÉDITIONS DU CNLRQ  
2019



# Remerciements

---

Nos sincères remerciements  
à la Régie de Quartier Desbals Services (Toulouse),  
à sa directrice et à ses salariés.

•  
à Clotilde Bréaud, présidente du CNLRQ  
et à Tarek Daher, délégué général du CNLRQ

•  
Nous remercions également  
Jennifer Hamm, chargée de mission, CNLRQ,  
qui a réalisé cette monographie,  
et Sandrine Cardon qui l'a mise en page.



## Sommaire

---

■ Les conciergeries	4
■ Qu'est-ce qu'une conciergerie ?	6
■ La conciergerie de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals	8
■ Annexes	22

# Les conciergeries dans les Régies de Quartier

---

un outil de proximité au service du développement  
socio-économique des territoires



Monographie issue de l'expérience  
de la Régie de Quartier Desbals Services à Toulouse



# Les conciergeries

un outil de proximité au service du développement socio-économique des territoires

Les conciergeries sont l'une des nombreuses solutions locales portées par des Régies de Quartier, en faveur du développement de services de proximité répondant à des besoins peu ou pas pourvus dans les quartiers. Avec un travail liant aide formelle et informelle, les Régies porteuses de ce type de projets proposent des services regroupés en faveur de l'accompagnement social, de l'accès aux droits, de l'aide aux démarches dématérialisées, de médiation, d'aide au montage de projets personnels ou citoyens, d'actions de sensibilisation, et de micro-services, au bénéfice des habitants.

■ Véritables outils au service de la solidarité et de l'entraide pour les communautés de voisinage, elles sont conçues par les Régies de Quartier dans une recherche de complémentarité avec les partenaires locaux et les professionnels pour s'adapter au plus près des besoins des habitants afin de leur faciliter le quotidien, notamment pour ceux qui sont en situation de fragilités. Les Régies veillent, dans cette perspective, à éviter toute concurrence sur le territoire avec d'autres pourvoyeurs de service à la personne, lorsqu'ils sont présents et implantés.



■ Grâce aux conciergeries, les Régies de Quartier participent à développer de nouveaux modes de solidarité locale et des points d'ancrage pour les habitants. Lieux où se tissent la confiance, l'entraide, le soutien, les Conciergeries des Régies de Quartier se fondent sur des rapports humains authentiques où les professionnels agissent pour et avec les habitants, donnant ainsi du sens à leur action en faveur du développement des territoires. Les Régies donnent aussi naissance à des laboratoires d'expérimentation de la participation : associés au processus, les salariés en insertion et les habitants peuvent exercer leur « pouvoir d'agir » et renforcer leur autonomie, en étant partie prenante des projets mis en œuvre.

■ Les conciergeries participent à créer de la richesse immatérielle aussi bien que matérielle dans les quartiers. Génératrices d'emploi, et participant à démultiplier les compétences des salariés en insertion, elles sont un modèle d'activité de lien social intéressant à appréhender pour comprendre leur contribution en faveur de territoires plus solidaires. Pouvant s'adresser aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises, les Régies sont des actrices à la fois facilitatrices et catalyseurs, déployant leur énergie pour créer de l'emploi dans les quartiers, pour le développement de la qualité de vie, le maintien à domicile et l'autonomie, l'inclusion numérique et le soutien des habitants dans leurs démarches éco-citoyennes et éco-responsables.



# Qu'est-ce qu'une conciergerie ?

Quelques exemples  
de services que  
peuvent proposer  
une conciergerie

- Visites de courtoisie.
- Portage de courses (poste, pharmacie, boulangerie) des commerces du quartier.
- Présence à domicile en cas d'intervention, en présence ou en l'absence des habitants.
- Déplacement de meubles dans le logement ou pour mise aux encombrants en pied d'immeubles.
  - Montage et démontage de meubles.
- Pose de tringles à rideaux.
- Changement d'ampoules.
- Réglage internet, TV et téléphone.
- Dépose de véhicules pour leur entretien ou leur réparation.
- Médiation de voisinage.
  - Accompagnement aux démarches dématérialisées en faveur de l'inclusion numérique.
  - Lutte contre la précarité énergétique...

Les conciergeries peuvent proposer leurs services aux particuliers aussi bien qu'aux entreprises.

**P**articipant à construire des communautés de voisinage plus solidaires, les conciergeries se fondent sur une approche globale en défendant des principes d'inclusion, d'action collective et de pouvoir d'agir. Une conciergerie est en effet un ensemble de services de proximité proposés à des habitants, parfois développés suite à leur propre demande et avec leur participation, pour leur permettre d'améliorer leur qualité de vie et les soutenir dans des démarches ponctuelles ou régulières, selon leurs besoins.

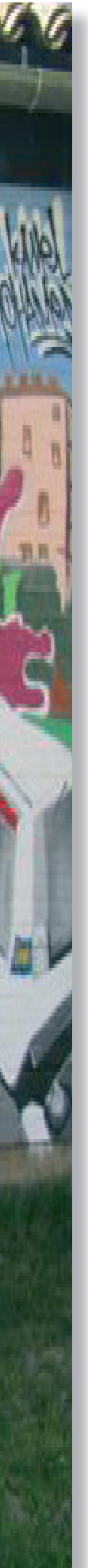
■ Les services d'une conciergerie peuvent être à la fois marchands et non-marchands, selon la nature des interventions. Les réponses sont individualisées et personnalisées, et permettent à la fois de tisser du lien avec des personnes en les rendant acteurs du processus.

## Un projet d'utilité sociale pour les territoires fragilisés

■ Problématiques d'isolement social, faibles revenus, enjeux d'adaptation des horaires des services pour répondre à des besoins de familles ou de personnes travaillant à horaires décalés, isolement social... Les conciergeries permettent de répondre à un certain nombre d'enjeux territoriaux pour favoriser le développement de nouveaux services auprès de la population.

- Elles permettent en effet de :
- Favoriser l'ouverture de lieux et la diversification des services en soirée et le week-end pour renforcer la mise en oeuvre d'activités adaptées aux disponibilités et besoins de chacun sur le quartier.
  - Prendre en compte le vieillissement de la population en améliorant le maintien à domicile, en adaptant et en rendant accessible l'offre de services sur le territoire.
  - Tisser des liens et des complémentarités avec les partenaires locaux pour proposer une continuité de services ou créer de nouveaux services pour les besoins non pourvus.
  - Favoriser le vivre-ensemble, en encourageant le développement du lien social et la solidarité.
  - Créer des emplois et contribuer au développement socio-économique des quartiers.
  - Participer à l'interconnaissance des acteurs du territoire.
  - Soutenir les commerces de proximité.
  - Lutter contre l'isolement des personnes fragiles et développer le lien intergénérationnel.
  - Favoriser l'accès aux droits et aux démarches dématérialisées.
  - Renforcer la participation des habitants, en leur permettant aussi d'être acteurs du processus.

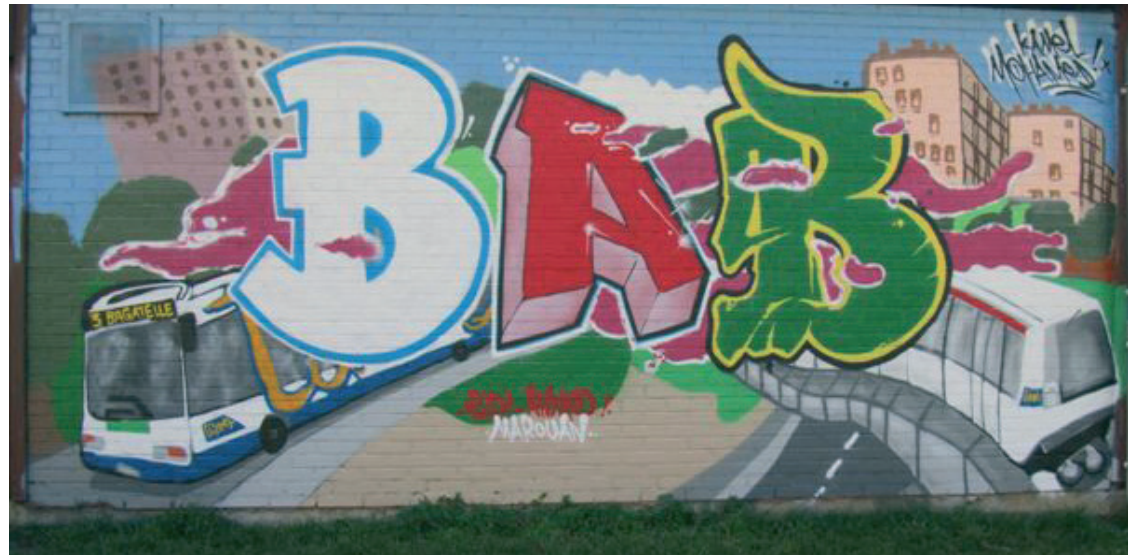
■ Les conciergeries contribuent ainsi à apporter une réponse territorialisée et individualisée en faveur des habitants des quartiers, tout en créant de l'emploi, en diversifiant les débouchés pour les salariés en insertion.





# La conciergerie

de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals



## Carte d'identité

- Née en 1993
- Agrément EI depuis 1997
- 12 salariés en CDI
- 38 salariés en insertion
- 3 contrats en alternance pour des jeunes en voie de formation et de qualification.

### Contact :

**Desbals Services – Régie de Quartier**  
135 rue Henri Desbals – 31100 Toulouse  
Tel : 05 62 14 12 55

**Directrice :** Mélanie Bigorgne

**Coordinateur Conciergerie Solidaire :**  
Michael Lemerle  
desbals@cnlrq.org

### • Activités principales

- Prestations d'entretien des espaces verts.
- Prestations de nettoyage de locaux professionnels, de parties communes d'immeubles.
- Prestations liées à la propreté urbaine et à la gestion des déchets.
- Conciergerie solidaire, qui structure le projet de lien social, de développement durable, d'accès aux droits, de médiation(s) et d'animation de la vie de quartier.

Une conciergerie au service du développement social et territorial

## CONTEXTE D'INTERVENTION

■ La Régie de Quartier Toulouse Desbals intervient sur 5 quartiers du nord de la ville, où résident 13 809 habitants. Chaque quartier (Bagatelle, Papus, Tabar, La Faourette, Bordelongue) a son histoire, son identité et ses caractéristiques architecturales et socio démographiques qui leurs sont propres. Avec 8 100€ de revenu médian par unité de consommation, ces quartiers comptent 50,5% de ménages à bas revenus, 46,5% d'actifs occupés et 32,6% de chômeurs.

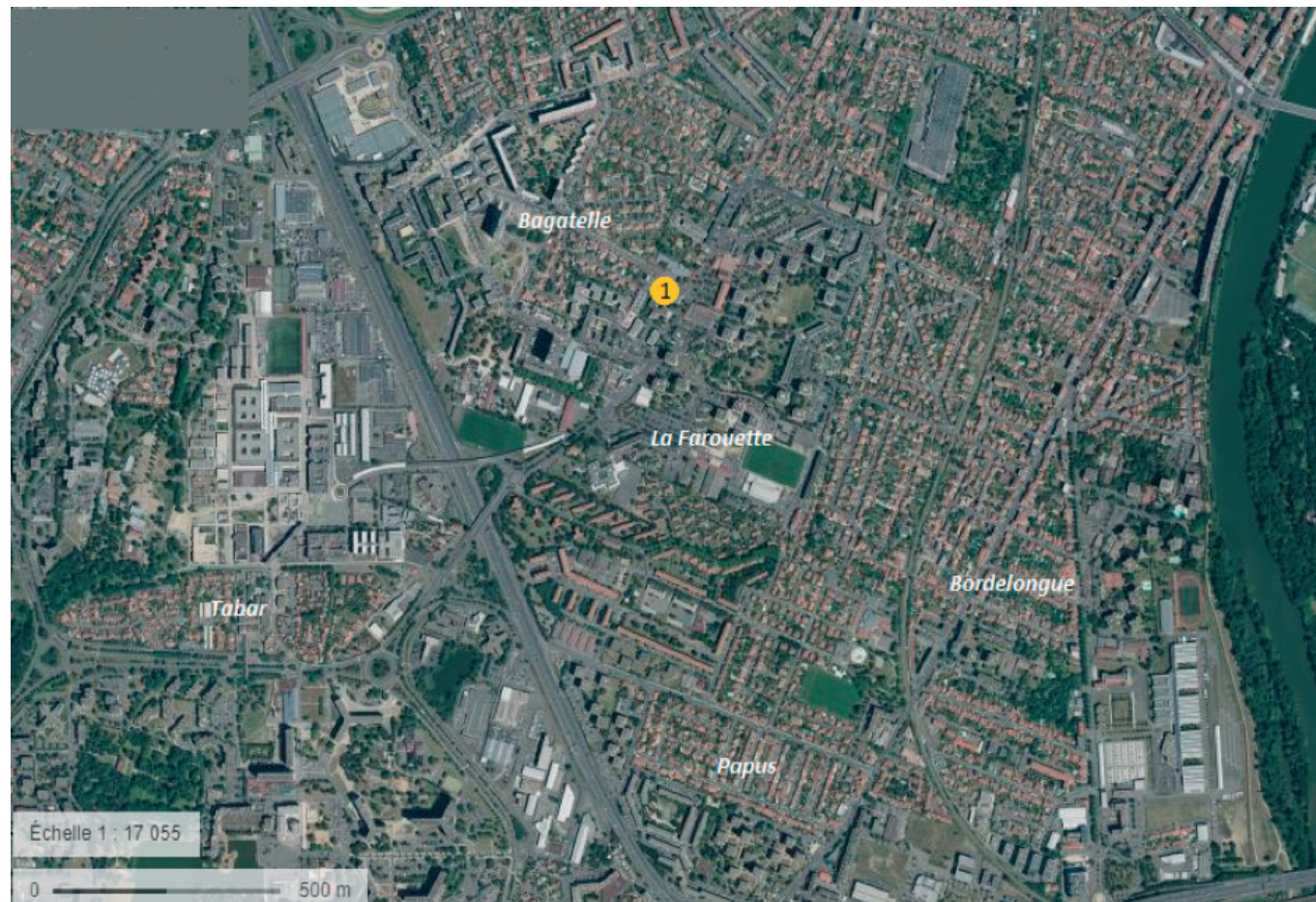
■ Le Projet de Renouvellement urbain amorcé depuis la fin des années 90 sur ce secteur toulousain repose sur 3 grands axes : « Structurer le territoire avec des centres quartiers intenses et actifs, encourager une offre continue d'activités le long de la rocade, amplifier les espaces verts et constituer une trame verte à l'échelle du territoire ».

■ Après la création d'une ZAC (Zone d'Activité Commerciale), le renouvellement urbain se poursuit aujourd'hui sur ces quartiers, où sont regroupés 6 260 logements qui sont implantés le long du périphérique. Ils ont été identifiés comme disposant de potentiel en faveur du développement économique à Toulouse. Le Contrat de ville insiste sur plusieurs axes en faveur d'une plus grande solidarité territoriale : la meilleure prise en compte du vieillissement de la population, le développement du maintien à domicile, l'adaptation et le renforcement de l'accessibilité à l'offre de services sur le territoire, et une meilleure répartition des lieux et temps de sociabilité dans les quartiers.

■ Le Contrat de ville veille également à ce que les partenaires travaillent les freins à l'emploi des jeunes mères isolées, et propose de renforcer l'implantation et la création de nouvelles activités ESS génératrices d'emplois, tout en développant l'offre IAE pour remobiliser les personnes éloignées de l'emploi.

# La conciergerie

de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals



source : © fond de carte géoportail

## HISTORIQUE DU PROJET

■ L'idée d'une conciergerie à la Régie Desbals Services, dont le périmètre d'intervention couvre les quartiers politique de la ville de Bagatelle, Papus, Tabar, la Faourette et Bordelongue, est née suite à des échanges informels avec des habitants du quartier, faisant état de besoins pouvant être satisfaits grâce au développement, notamment, de micro-services (petit bricolage, aide aux courses, accompagnement physique...). La Régie de Quartier, qui identifie alors de nombreuses problématiques sociales et économiques dans les quartiers, commence à développer une réflexion autour des besoins des habitants pour apporter des solutions face à l'afflux de demandes d'aide informelle.

■ Elle décide de mener une enquête des besoins, dans des quartiers où l'on peut noter la présence de familles nombreuses ou de familles monoparentales, de personnes âgées et de jeunes, et envisage dès le départ de favoriser l'ouverture de lieux en horaires décalés (soirée, week-end) pour développer des services répondant aux besoins spécifiques de la population locale, c'est-à-dire notamment en tenant compte du vieillissement de la population et des problématiques de dépendance en découlant. Elle cherche en effet à rendre plus accessible, aux côtés d'autres partenaires, l'offre de service sur ses territoires d'intervention.



# La conciergerie

de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals

L'ENQUÊTE DES BESOINS mise en place pour aider à la préfiguration du projet Conciergerie s'est appuyé sur 3 grands axes :

- **Le diagnostic territorial et l'évaluation des besoins** dans les quartiers, inséré dans le Contrat de Ville 2015-2020, qui a été construit avec les habitants.
- **L'organisation de rencontres** avec les autres acteurs associatifs du territoire, qui avait pour objectif d'échanger autour des problématiques identifiées, les besoins exprimés par les habitants et les actions mises en œuvre sur le territoire pour y répondre.
- La mise en place d'**une enquête par questionnaire**, diffusé au porte à porte ou par le biais du bailleur social Toulouse Métropole Habitat. La Régie obtient 318 questionnaires complétés par ce biais.

■ **L'ENQUÊTE APPROFONDIE** pilotée par la Régie permet de mettre en évidence le fait que **certains besoins** de la population locale **ne trouvent pas de réponse**. Les premiers grands axes de travail sont alors dessinés :

- Développer de nouveaux services qui favorisent **l'autonomie et le maintien à domicile des personnes âgées et/ou isolées**.
- Mettre en place des **actions ouvertes à tous et sur des horaires différents** pour accompagner les habitants dans les démarches dématérialisées et par là-même, **réduire la fracture numérique et contribuer à l'accès aux droits**.
- **Organiser l'accès à l'information et aux ressources du territoire pour développer la participation citoyenne**.

■ **L'ENQUÊTE PERMET PAR AILLEURS DE CONFORTER** la mise en œuvre de certaines activités déjà portées par la Régie, tels que la lutte contre la précarité énergétique, ou encore la mise en place d'espaces d'échanges et de partage en faveur du lien social dans les quartiers aux côtés des partenaires locaux.

## Synthèse des problématiques liées au public identifiées par la Régie de Quartier

- **Le nombre des habitants primo-arrivants** a augmenté de plus 16% dans les quartiers prioritaires de Toulouse Métropole, entre 2006 et 2011. Concernant le territoire d'intervention de la Conciergerie, bien que plus nuancée, cette évolution reste importante.
- **Les personnes âgées représentent 15.6%** des habitants des quartiers prioritaires de Toulouse (plus de 65 ans). Sur le canton de la conciergerie sont référencés 1 047 bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).
- **Les personnes en situation de précarité** sont nombreuses sur le territoire de la conciergerie. Le revenu médian est de 8 100€~~an~~, soit quasiment **2.5 fois moins élevé** que celui de la population française (20 150€~~an~~) générale. De plus, 50.5% des habitants sont des ménages à bas revenus et 32.6% de la population sont des demandeurs d'emploi.
- **Les familles monoparentales** : sur Bagatelle, Papus, Tabar, Faourette et Bordelongue, 29.2% des foyers sont des familles monoparentales, qui rentrent également dans la catégorie des " *personnes en situation de vulnérabilité* ".

■ **AUJOURD'HUI, LA CONCIERGERIE SOLIDAIRE S'ADRESSE AUSSI :**

- **Aux salarié(e)s des entreprises du secteur géographique** : bien qu'un secteur de renouvellement urbain, le nombre d'entreprises, sur le territoire d'intervention de la conciergerie, reste relativement faible. « *Néanmoins, elles sont une cible car notre objectif est de créer du lien entre les habitants du quartier et ceux qui viennent y travailler. Cela permettra également de proposer des services tarifés et donc de sécuriser le modèle économique de la conciergerie.* »
- **Aux collectivités et bailleurs sociaux** : ce sont des partenaires historiques de Desbals Services qui œuvrent ensemble, à travers différentes actions, pour l'embellissement et le mieux vivre dans les quartiers. Ils pourront faire appel à la conciergerie solidaire pour accueillir leurs nouveaux locataires, diffuser de l'information, réaliser une enquête, etc.

# La conciergerie

de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals

## UNE CONCIERGERIE MISE EN PLACE DÈS JUIN 2017

■ La Régie de Quartier prend la décision, aux côtés de ses partenaires, de **créer une « conciergerie solidaire »** ouverte à tous les habitants sous réserve d'une adhésion à l'association, intervenant selon 3 modalités :

• **Des permanences sur l'ensemble du territoire.**

3 points relais ouverts jusqu'à 19h en semaine ainsi que le jeudi et le samedi matin pour accueillir les habitants, les informer, les orienter, les accompagner aux démarches dématérialisées et les sensibiliser au développement durable et aux éco-gestes.

• **Des micro-services** aux habitants et salariés des entreprises, sur rendez-vous, au domicile des personnes ou sur le lieu de travail, facturés 4,5 € du ¼ d'heure pour garantir l'accès au plus grand nombre.

• **Des animations ponctuelles autour des 3 points relais** : chasse aux chocolats à Pâques, repas de quartier, Crêpes Party, fête de l'été, animations autour du développement durable...

■ En parallèle, les modalités de réponse sont définies en s'appuyant sur 3 comités de pilotage, regroupant des partenaires institutionnels (Ville, Préfecture, Métropole, Conseil Départemental, CAF) et opérationnels (Centre Social, Maison des chômeurs, Maison des Solidarités) de Desbals Services. Elles ont également fait l'objet de temps de concertation avec les habitants grâce à 2 réunions participatives.

■ La Régie préfigure ainsi une conciergerie basée sur une économie d'utilité sociale, sur l'implication des salariés, la reconnaissance des compétences de chacun, la qualité des services et l'amélioration continue, en veillant à ancrer le développement de cette nouvelle activité sur un territoire avec la participation des habitants (en tant que membres du Conseil d'Administration, salariés ou bénéficiaires des services rendus), et en lien étroit avec les partenaires institutionnels et associatifs.

Les conciergeries dans les Régies de Quartier

## LA MODÉLISATION DE LA CONCIERGERIE

■ Les activités proposées par la Conciergerie permettent de mettre en cohérence le projet de lien social de la structure, tout en renforçant sa visibilité au travers du développement d'un service ad hoc.

Pour répondre aux besoins identifiés sur son territoire d'intervention, la conciergerie de Toulouse Desbals se dote d'objectifs opérationnels pour apporter des réponses et des solutions aux habitants des quartiers.

■ **Réduire la fracture numérique pour garantir l'accès aux droits pour tous, en :**

- Accompagnant aux démarches dématérialisées les personnes qui n'ont ni ordinateur, ni internet ou qui n'ont pas les compétences pour s'en servir.
- Mettant en place et animant des ateliers d'initiation à l'informatique pour favoriser l'autonomie.

■ **Être un appui en faveur du maintien à domicile des personnes âgées, en :**

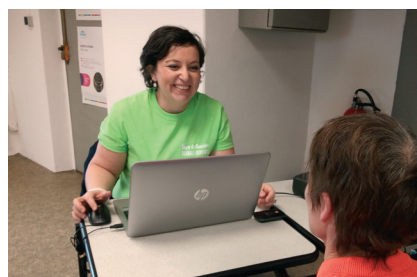
- Réalisant des micros-services à domicile : aide aux courses dans les commerces du quartier, pose d'une tringle à rideau, déplacement de meubles, récupération d'un colis, etc.
- Faisant des visites de courtoisie régulières.
- Étant présent au domicile avec les personnes en cas d'intervention d'un plombier ou autre prestataire.

■ **Soutenir les habitants dans leur démarche responsable et contribuer à réduire la précarité énergétique, en :**

- Accompagnant individuellement à domicile les ménages dans les éco-gestes.
- Organisant des ateliers collectifs sur les points relais ou en pied d'immeubles pour sensibiliser les personnes à l'écocitoyenneté (tri des déchets, économies d'énergie).

Conciergerie de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals





## La conciergerie

de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals

- Faisant de la médiation avec les fournisseurs d'énergie (mise en place d'un échéancier, mensualiser les prélèvements...).
  - Collectant les bouteilles et bocaux en verre au domicile des habitants.
  - Mettant en place des bornes pour piles usagées, anciens portables, cartouches d'encre, ampoules.
- **Accueillir, informer et orienter les habitants, en :**
- Assurant des permanences dans les points relais du territoire à des horaires décalés.
  - Réalisant et en tenant à jour un annuaire des structures et services présents sur le territoire.
  - Affichant les informations sur les actions qui se déroulent dans le quartier.
- **Créer du lien entre les habitants et avec les partenaires du territoire, pour contribuer à rompre l'isolement, en :**
- Mettant en lien les habitants pour développer les relations de voisinage.
  - Menant des animations conviviales.
  - Associant les habitants et les partenaires à l'organisation de ces animations.
  - Organisant des « pots de bienvenue » pour les primo-arrivants dans le quartier.
  - Animant des comités de partenaires par quartier.
  - Recrutant pour partie, des habitants du quartier pour constituer l'équipe de la conciergerie.

## LES MOYENS HUMAINS ENGAGÉS

- Pour ce faire, la Régie se dote de moyens financiers et humains dédiés.
- Afin de mettre en œuvre le projet, la Régie Desbals services envisage de faire porter le projet par une équipe de 6 personnes :
- 2 animateurs sociaux référents, l'un pour Bagatelle, l'autre pour Papus-Tabar.
  - 2 jeunes, habitants le quartier, en contrat aidé, chacun en binôme avec un animateur social référent.
  - 1 référent des micro-services et médiations écocitoyennes.
  - 1 coordinatrice d'équipe et de projet (voir fiche de poste en annexes).
- Au démarrage du projet, la Régie de Quartier de Toulouse a fait le choix de démarrer son activité de conciergerie sur fonds propre, mais a également fait la démarche d'effectuer des demandes de subventions auprès de la politique de la ville (Ville / État) ainsi qu'auprès du Conseil Départemental, au titre de leur projet global de lien social.
- Le Conseil Départemental, qui soutient la Régie au travers de deux conventions (une subvention pour les bénéficiaires du RSA dans le cadre de l'activité EI et une pour les actions de lien social) a légèrement augmenté son effort financier pour soutenir l'initiative de la Régie.



## Le budget prévisionnel 2017

Charges	Montant	Produits	Montant
<b>Achats</b>	<b>10 000 €</b>	<b>Ventes de prestations</b>	<b>16 050 €</b>
Petit matériel	4 000 €	Patrimoine	10 510 €
Fournitures	6 000 €	Engie	4 000 €
<b>Services extérieurs</b>	<b>1 000 €</b>	Prestations habitants	1 540 €
Entretien	1 000 €	<b>Cotisations (5€/an)</b>	<b>500 €</b>
<b>Autres services extérieurs</b>	<b>1 200 €</b>	<b>Subventions d'exploitation acquises</b>	<b>55 750 €</b>
Téléphone/Internet	1 200 €	CEGT	6 000 €
<b>Charges personnels</b>	<b>123 220 €</b>	Ville de Toulouse	15 000 €
<b>Rémunérations</b>	<b>91 060 €</b>	CD 31	31 000 €
Coordinateur de projets	21 200 €	Patrimoine	3 750 €
3 animateurs sociaux - Référents de proximité	45 500 €	<b>Subventions complémentaires</b>	<b>29 000 €</b>
2 Opérateurs de proximité	24 360 €	CGET	7 000 €
<b>Charges sociales</b>	<b>32 160 €</b>	Ville Toulouse	5 000 €
Coordinateur de projets	10 600 €	CAF	6 000 €
3 animateurs sociaux - Référents de proximité	15 470 €	Conseil Régional	6 000 €
2 Opérateurs de proximité	6 090 €	Toulouse Métropole Habitat	5 000 €
<b>Charges structures et indirectes</b>	<b>44 162 €</b>	<b>Aides à l'embauche</b>	<b>42 095 €</b>
Charges de structures	17 860 €	ASP Adulte Relais	20 514 €
Salaires administratif + direction	26 302 €	Conseil Régional Adulte Relais	2 834 €
		ASP CUI CAE	18 747 €
		<b>Autofinancement et produits indirects</b>	<b>36 187 €</b>
		Produits indirects	4 553 €
		Autofinancement	31 634 €
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>179 582 €</b>	<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>179 582 €</b>

Les conciergeries dans les Régies de Quartier

## Le budget prévisionnel 2018

Charges	Montant	Produits	Montant
<b>Achats</b>	<b>5 000 €</b>	<b>Ventes de prestations</b>	<b>28 510 €</b>
Petit matériel	1 000 €	Patrimoine	10 510 €
Fournitures	4 000 €	Engie	6 000 €
<b>Services extérieurs</b>	<b>1 000 €</b>	Toulouse Métropole Habitat	5 000 €
Entretien	1 000 €	Prestations habitants et salariés	7 000 €
<b>Autres services extérieurs</b>	<b>1 400 €</b>	<b>Cotisations (5€/an)</b>	<b>500 €</b>
Téléphone/Internet	1 400 €	<b>Subventions d'exploitation</b>	<b>106 750 €</b>
<b>Charges personnels</b>	<b>167 580 €</b>	CEGT	15 000 €
<b>Rémunérations</b>	<b>124 440 €</b>	Ville de Toulouse	25 000 €
Coordinateur de projets	25 440 €	CD 31	40 000 €
3 animateurs sociaux - Référents de proximité	63 000 €	Patrimoine	6 750 €
2 Opérateurs de proximité	36 000 €	Habitat Toulouse	5 000 €
<b>Charges sociales</b>	<b>43 140 €</b>	Conseil Régional	7 000 €
Coordinateur de projets	12 720 €	CAF	8 000 €
3 animateurs sociaux - Référents de proximité	21 420 €	<b>Aides à l'embauche</b>	<b>47 387 €</b>
2 Opérateurs de proximité	9 000 €	ASP Adulte Relais	18 936 €
<b>Charges structures et indirectes</b>	<b>44 162 €</b>	Conseil Régional Adulte Relais	2 834 €
Charges de structures	17 860 €	ASP CUI CAE	25 617 €
Salaires administratif + direction	26 302 €	<b>Autofinancement et produits indirects</b>	<b>35 995 €</b>
		Produits indirects	4 553 €
		Autofinancement	31 442 €
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>219 142 €</b>	<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>219 142 €</b>

Conciergerie de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals

# La conciergerie

de la Régie de Quartier de Toulouse Desbals

## 2019 : QUEL IMPACT SUR LE TERRITOIRE ?

■ En 2018, la Régie de Toulouse Desbals a accompagné 112 personnes (sans compter les personnes bénéficiaires des animations de quartier).

- Pour communiquer sur l'utilité sociale de la conciergerie solidaire et évaluer son impact direct et indirect, la Régie a défini des indicateurs de mesure.
- Cette mesure s'inscrit dans la certification ISO 9001 qui a été engagée par l'association.

■ **Impacts directs observés :**

- Contribuer au maintien à domicile des personnes âgées et/ou vulnérables.
- Permettre l'accès aux droits en luttant contre la fracture numérique.
- Favoriser le vivre ensemble.
- Inscrire les habitants dans une démarche de développement durable ou écoresponsable.

■ **Impacts indirects observés :**

- Développement du lien social et la solidarité sur le territoire.
- Création de 4 emplois.
- Interconnaissance des acteurs du territoire.
- Coopération avec les acteurs.
- Soutien aux commerces de proximité.
- Lien inter générationnel.

■ En complément, la Régie a développé une série d'outils permettant de renforcer la structuration de l'activité :

- Fiche d'intervention micro-services.
- Fiche d'accompagnement aux démarches dématérialisées.
- Charte d'adhésion.
- Tableau de bord de suivi de l'activité.
- Questionnaire de satisfaction.
- Cahier de liaison avec les habitants.
- Fiche action pour les activités ponctuelles.

## ÉVALUER L'UTILITÉ SOCIALE D'UNE CONCIERGERIE : LA CERTIFICATION ISO 9001

La Régie de Quartier de Toulouse Desbals a mis en place une démarche qualité reposant sur les critères de la certification ISO 9001, qui se construit sur 8 indicateurs clés :

- La définition d'orientations prioritaires au projet et d'objectifs partagés sur le territoire.
- La prise en compte et l'adaptation des services aux besoins des habitants et des partenaires.
- Le degré d'implication et de participation des salariés au projet.
- L'analyse du processus de mise en œuvre (en matière de gestion de l'activité).
- La mise en place d'une démarche itérative dans un souci d'amélioration continue des processus d'organisation et des services proposés.
- L'analyse des mécanismes de prise de décision dans la structure.
- La création de valeur immatérielle et matérielle pour les territoires avec les partenaires extérieurs et les habitants.

## A CHARTE D'ADHÉSION

### ■ Article 1 : Accès à la conciergerie solidaire

- « La conciergerie » intervient sur les quartiers de Bagatelle, Papus, Tabar, La Faourette et Bordelongue.
- L'accès aux services de la conciergerie solidaire est réservé aux personnes ayant signé la charte d'adhésion et réglé leur cotisation.
- Pour 2017, l'adhésion est de 5€ par foyer pour l'année civile.
- Le montant de l'adhésion est décidé et voté chaque année lors de l'Assemblée Générale de Desbals Services Régie de Quartier.

### ■ Article 2 : Services

- Les services d'accueil, d'accompagnement, d'information et d'animation réalisés dans les points relais de proximité sont gratuits (sauf les photocopies) pour les adhérents.
- Les micros-services nécessitant un déplacement de l'équipe de la conciergerie sont facturés à hauteur de 18 euros TTC/heure, fractionnables au quart d'heure. Ils seront payables à la réalisation du service. Pour chaque service réalisé, une fiche d'intervention sera établie et signée entre l'adhérent/e et l'intervenant/e de Desbals services.

- Les micros services que la conciergerie peut réaliser sont les suivants :
    - Visite de courtoisie - Portage des courses (poste, pharmacie, boulangerie...) des commerçants du quartier - Présence à domicile en cas d'intervention en présence ou absence des habitants - Déplacement de meubles dans le logement ou en pied d'immeuble pour une mise au encombrant - Pose d'une tringle à rideau - Changement d'ampoules
    - Réglage Internet/TV/Téléphone - Dépose véhicule pour entretien/ réparation.
  - Desbals services réalise aussi d'autres prestations sur devis.
- ### ■ Article 3 : Attitudes et comportements
- Les adhérents ainsi que les salariés de Desbals Services s'engagent à avoir une attitude respectueuse des autres usagers, du personnel, des locaux et du matériel. Dans le cas contraire, la perte de la qualité d'adhérent pourra être prononcée par le bureau de l'association.
  - La conciergerie solidaire est laïque et apolitique. C'est un lieu d'échanges où chacun est libre de s'exprimer dans le non-jugement et le respect des opinions de chacun. Les salariés et les adhérents sont soumis à la discrétion et à la confidentialité.
  - Les données personnelles recueillies ne sont pas communiquées et sont utilisées uniquement pour la gestion des adhésions et des services dans le cadre de la conciergerie.
  - La conciergerie n'est pas responsable des relations qui se noueraient entre les usagers de la conciergerie (garde d'enfants, co-voiturage)
  - Il est interdit de fumer, d'introduire et de consommer de l'alcool, des substances illicites et d'introduire des animaux au sein des locaux et points relais de la conciergerie solidaire (sauf chien guide d'aveugle).



## LE BULLETIN D'ADHÉSION

Mme/Mlle/M :

Date de naissance :

Adresse :

N° tél. :

E-mail :

Situation professionnelle : €

Salarié/e  Entrepreneur/e  Retraité/e  Demandeur d'emploi

Situation personnelle : €

Personne seule avec ou sans enfants  Bénéficiaire des minimas sociaux €  Personne handicapée

Logement :  Résident bailleur social  Résident parc privé

Date d'adhésion :

Montant de l'adhésion : 5€

Durée de l'adhésion : 1 année civile

Règlement effectué en :  Espèces  Chèque

En adhérant à l'association Desbals Services pour la Conciergerie Solidaire, je m'engage à respecter ses statuts et la charte ci-jointe.

Fait le :

À :

Signature du Référent Conciergerie    Signature de l'adhérent

## EXEMPLE D'UNE FICHE D'INTERVENTION

Nom :

Prénom :

Type d'intervention (détaillez) :

Réalisée par :

Tâches effectuées :

Visite de courtoisie.

Portage de courses (poste, pharmacie, boulangerie...) des commerces du quartier.

Présence à domicile en cas d'intervention en présence des habitants.

Présence à domicile en cas d'intervention en l'absence des habitants.

Déplacement de meubles dans le logement ou pour mise aux encombrants en pied d'immeuble.

Montage/démontage de meubles.

Pose de tringles à rideaux.

Changement d'ampoules.

Réglage internet/TV/téléphone.

Dépose véhicule pour entretien/Réparation

Autre :

Remarque :

Adresse :

Êtes-vous satisfait du service ?

Signature du/de la référent-e de proximité :

Signature de l'utilisateur :

Heure d'arrivée :

Heure de départ :

Temps de déplacement :

Desbals Services-Domicile (A/R)  Prestation non facturée

Montant de la prestation :  Réglé ce jour

Somme remise pour réaliser les courses, par l'utilisateur :

Montant de la facture :

Somme rendue :

Signature :

Jour :



# Annexes

## FICHE DE POSTE COORDINATEUR DE PROJETS

### CLASSIFICATION DANS LA CONVENTION COLLECTIVE

Catégorie : Agent de maîtrise

Niveau : 4

### MISSIONS ET ACTIVITÉS

#### MISSION GÉNÉRALE

En cohérence avec le projet social et la démarche qualité, en lien avec la direction, le/la coordinateur-trice a en charge de développer, gérer et pérenniser la conciergerie solidaire sur les quartiers d'intervention de la structure

DÉCLINAISON DE LA MISSION GÉNÉRALE	ACTIVITÉS PRINCIPALES
Développer et pérenniser le projet de conciergerie solidaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer à la direction la stratégie de développement du projet.</li> <li>Assurer la pérennisation du projet sur le long terme.</li> <li>Rechercher les financements, rédiger les dossiers de demande de subventions, et rédiger les bilans.</li> <li>Concevoir/ajuster les outils de mesure de l'impact social du projet.</li> <li>Développer les outils de communication adaptés (habitants, partenaires, institutionnels, élus).</li> </ul>

DÉCLINAISON DE LA MISSION GÉNÉRALE	ACTIVITÉS PRINCIPALES
Mettre en oeuvre les actions et animations de la conciergerie solidaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des outils de suivi et d'évaluation des actions en cohérence avec la démarche qualité.</li> <li>Animer les points relais de proximité par l'accueil des habitants, la mise en place et l'animation des ateliers définis avec la direction et l'équipe, la réalisation des services de proximité, conforme aux exigences des parties intéressées.</li> <li>Fédérer les habitants et favoriser leur participation.</li> <li>Participer à l'élaboration et à la mise en oeuvre de diverses manifestations sur le quartier (chasse aux chocolats, crêpe partie...) avec l'équipe et les partenaires externes concernés.</li> <li>Veiller au respect des règles de bonne utilisation et d'entretien des moyens matériels.</li> </ul>
Entretenir et développer les partenariats	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliser les partenariats nécessaires à la promotion et au bon déroulement des actions dans un esprit de collaboration.</li> <li>Participer aux réunions de concertation et représenter la Régie, si nécessaire.</li> <li>Animer les comités des partenaires et réaliser les comptes rendus.</li> </ul>
Coordonner et encadrer l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser les plannings.</li> <li>Animer les réunions d'équipe.</li> <li>Coordonner les actions et répartir le travail.</li> <li>Contribuer à la détermination des objectifs annuels individuels.</li> <li>Co-conduire les entretiens de progression des salariés.</li> <li>Participer à la préparation et à la conduite des entretiens professionnels et à la réflexion sur l'évolution professionnelle des salarié(e)s.</li> </ul>
Participer à la mise en oeuvre de la démarche ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer à la mise en oeuvre, au fonctionnement et à l'efficacité du processus P4 « Mettre en oeuvre les activités de lien social ».</li> <li>Remonter à la direction les forces et les faiblesses constatées et le cas échéant, les opportunités d'amélioration.</li> </ul>

#### MISSION TRANSVERSALE

Contribuer à véhiculer une image positive de la Régie de Quartier.

## NOTRE PROJET

- Il s'agit de créer, près de chez vous, une conciergerie solidaire, pour permettre l'entraide et le partage.
- Une conciergerie offre des services pour les habitants et les professionnels d'un quartier, qui peuvent être rendus chez vous, sur le lieu de travail ou à distance.
- Nous proposerions :
  - Des petites aides du quotidien, comme faire vos courses, amener votre voiture au garage, rédiger ou déposer un dossier administratif, réserver un billet de train à la dernière minute, emmener votre animal chez le vétérinaire, changer une ampoule, déménager un meuble, laver une vitre en hauteur...
  - Des animations entre voisins, des ateliers informatiques, cuisine, jeux de société...
  - Concernant les tarifs, il y aurait une adhésion annuelle avec un prix par service proposé qui dépendra du temps nécessaire pour réaliser ce service, et du déplacement (à votre domicile, au magasin...).
- L'analyse des mécanismes de prise de décision dans la structure.
- La création de valeur immatérielle et matérielle pour les territoires avec les partenaires extérieurs et les habitants.

## QUESTIONNAIRE D'IDENTIFICATION DES BESOINS DES HABITANTS DU QUARTIER

### 1. Vous êtes :

- Une femme  Un homme

### 2. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

- De 18 à 25 ans  De 26 à 45 ans  De 45 à 65 ans  Plus de 65 ans

### 3. Quelle est votre situation familiale ?

- En couple  Célibataire  Veuf, veuve  Autre (Précisez) ...

### 4. Avez-vous des enfants ?

- Oui : Combien ? ...  Non

### 5. Quel est votre lieu d'habitation ?

- Bagatelle  Papus  Tabar  Faourette  Bordelongue  Autres : Lequel ? ...

### 6. Quelle est votre situation professionnelle ?

- Salarié (e)  Entrepreneur (e)  Retraité (e)  Demandeur d'emploi  
 Autre : Laquelle ? ...

### 7. Connaissez-vous le concept de conciergerie solidaire ?

- Oui  Non

### 8. À la lecture de ces quelques lignes, vous trouvez le concept de conciergerie solidaire :

- Très intéressant  Plutôt intéressant  Plutôt pas intéressant  
 Pas du tout intéressant

### 9. Pour quelles raisons ?

.....



## Annexes

### 10. Seriez-vous susceptible de faire appel à une conciergerie solidaire ?

- Oui, certainement
- Oui, sous certaines conditions. Précisez : ...
- Non certainement pas

### 11. Dans la liste suivante, quels sont les services qui pourraient vous intéresser ?

- Services de proximité.
- Visites quotidiennes à domicile pour vous tenir compagnie.
- Courses alimentaires
- Dépôt de dossiers administratifs à la mairie, à la préfecture...
- Achat/retrait de médicaments en pharmacie.
- Visite de votre animal chez le vétérinaire.
- Entretien et réparation de votre véhicule (dépôt au garage, passage à la station de lavage...).
- Présence à votre domicile en cas d'intervention (d'un plombier, d'un électricien...).
- Présence à votre domicile pendant vos vacances (surveillance, arrosage des plantes, relève du courrier...).
- Aide au déménagement.
- Déplacement de meubles.
- Petits travaux d'entretien (lavage vitres...).
- Petits travaux d'espaces verts.
- Rédaction de courriers, dossiers...

### Pôle d'animation

- Accueil des nouveaux habitants.
- Organisation d'événements entre voisins.
- Activités éco-citoyennes.

### Pôle ressources

- Point relais d'informations sur la vie quotidienne du quartier.
- Mise en relation avec des prestataires pour répondre aux besoins quotidiens (Lavage du linge en laverie ou dépôt au pressing, Livraison de repas, travaux de plomberie, électricité, cordonnerie...).
- Mise en relation avec les habitants du quartier pour créer un réseau d'entraide et de solidarité.

**Aucun de ces services ne m'intéresse.**

### 12. S'il y a d'autres services dont vous aimeriez pouvoir bénéficier, veuillez les indiquer ci-dessous, svp :

.....





# Régies de Quartier Régies de Territoire



144 boulevard de la Villette  
75019 Paris



[www.regiedequartier.org](http://www.regiedequartier.org)

ISBN 979-10-90760-19-6 • CONCEPTION GRAPHIQUE - © S. CARDON - CNLRQ • IMPRIMERIE FRAZIER - PARIS



**AGENCE  
NATIONALE  
DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES**



Ce projet est cofinancé  
par le Fonds social européen  
dans le cadre du programme  
opérationnel national « Emploi  
et Inclusion » 2014-2020