

ATELIER 3 QUEL MODELE ECONOMIQUE POUR LES CONCIERGERIES DE TERRITOIRE?

PRESENTATION DU SUJET, CE QUE LE GROUPE REGIONAL A APPRIS SUR LE SUJET

La viabilité du modèle économique de la conciergerie repose sur son hybridité. Elles répondent à des besoins d'acteurs divers (collectivité, entreprises, bailleurs, ...) sur les territoires. Ce qui permet aux conciergeries d'avoir une mixité de financements, d'origines aussi bien privées que publiques notamment dans la phase de test. Par-là même, la multiactivité est un impératif économique. Notamment, la plupart des conciergeries se tournent vers une activité de services aux entreprises, leur permettant de s'assurer une source de revenus annuels et fixes. Enfin, étant des projets au service du territoire, l'implication citoyenne au sein des conciergeries est également un prérequis à leur pérennité.

Modèle économique innovant et hybride

Les 4 piliers de la viabilité des conciergeries de territoire :

- multiactivité
- soutien public (mise à disposition de local...)
- implication citoyenne
- soutien privé (entreprises, fondations ...)



Quelques constats :

- Nous sommes face à des projets hétérogènes sur plusieurs aspects : Clients / Partenaires / Territoires mais avec un ADN commun : être au service des habitants de ces territoires ou salariés de ces entreprises.
- Au regard de la diversité des projets de conciergeries de territoire, de leurs créations récentes, nous constatons qu'il n'y a pas pour le moment de modèle économique stabilisé.
- Nous faisons le constat que les conciergeries de territoire atteignent un équilibre au niveau de leur modèle économique sur un temps assez long
- Répondre aux besoins sociaux non satisfaits revêt une exigence particulière au moment de penser nos modèles économiques et sociaux
- Baisse des financements publics entraîne nécessaire besoin d'hybrider les financements : autofinancement
- Appel aux financements publics / privés sur la phase d'émergence notamment ou sur le développement d'offres socialement innovantes – destinées à des publics spécifiques (personnes dépendantes) ou territoires (QPV ...)
- La mobilisation des usagers que ce soit dans le cadre du bénévolat mais aussi d'un financement participatif est important

Quelques éléments de réponse :

- **L'épineuse question des salaires** : une question centrale et bien souvent problématique. ☒ Le soutien d'une structure extérieure apparaît comme l'une des solutions envisageables pour accompagner l'émergence de ces projets. Cela permet d'expérimenter plus facilement. Mais cela pose la question de l'indépendance de ces projets, de leur durabilité (un point qui ne peut cependant pas être tranché à ce point d'avancement des projets).
- **Les tarifs proposés par les conciergeries de territoire** : ce qui conditionne en partie les sources de revenus de la conciergerie. La clientèle la plus visée est celle des salariés actifs (une clientèle atteignable, et concernée car la plus demandeuse de ce type de service). Des projets encore trop peu avancés pour pouvoir juger de la bonne adaptation des tarifs pratiqués par rapport aux revenus de la population de territoire concerné.





- **Se tourner vers une activité de services aux entreprises**, un point vers lequel semblent tendre les projets étudiés. Pour certains, c'est une orientation prise dès le départ. Pour d'autres, il s'agit d'une direction qui s'impose de plus en plus comme une évidence. Cela permet de s'assurer une source de revenus annuels, fixes, déterminés à l'avance, et de s'offrir ainsi une visibilité plus sécurisante concernant les capacités de financements sur lesquelles les conciergeries pourront compter.

Vous trouverez ci-dessous **les modèles économiques d'une conciergerie de quartier et d'une conciergerie en milieu rural imaginés par les acteurs présents lors de la journée régionale** sur les conciergeries de territoire du 13 octobre 2017.



Mon modèle économique de conciergerie en quartier

<p>Partenaires stratégiques <i>Qui sont vos partenaires clés ? Qui sont vos fournisseurs clés ? Quelles sont les ressources clés que vos partenaires proposent ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Commerce - Les structures locales qui correspondent aux valeurs - Association des habitants du quartier - Service à domicile - Grand groupe pour des besoins quotidien, Poste, point relais - collectivités territoriales 	<p>Activités clés <i>Quelles sont les activités clés nécessaires pour produire l'offre ? (Logistique, marketing, production, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pôle de services - Lien social / animation - Boutique 	<p>Proposition de valeur <i>Qu'est-ce que votre offre va apporter à vos clients ? A quel besoin et/ou problème de vos clients / bénéficiaires votre projet va répondre ?</i></p> <p>Notre conciergerie propose des services en tous genres pour les habitants et les entreprises du quartier. Nous vous aidons au quotidien et mobilisons nos partenaires de confiance pour améliorer votre cadre de vie.</p> <p>Optionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestations de services sur lieu de travail - Conciliation vie privée/vie pro (QVT) - Valeurs solidaires 	<p>Distribution <i>Comment allez-vous atteindre vos clients / bénéficiaires ? Où vos produits/services seront-ils vendus ? Dans des magasins physiques ? Sur internet ? Lors de permanence dans des entreprises ou dans des quartiers ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Local - Véhicule - Point de collecte - Armoires / casiers - e-boutique 	<p>Clients <i>Pour chaque produit et/ou service, quels sont le ou les segments de clientèle visés ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bailleurs - Particuliers/habitants - Entreprises - Salariés - Commerces
	<p>Ressources clés <i>Quelles sont les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires au lancement de votre projet ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Site internet - Véhicule - Local 			<p>Bénéficiaires <i>Quels sont les usagers, bénéficiaires directs ou indirects ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - salariés des entreprises - habitants des immeubles - syndic - agence immobilière - commune - Particuliers/habitants ?
<p>Structure des coûts <i>Quels sont les différents types de coûts pour votre projet ? Coûts fixes, coûts variables, économie d'échelle, ...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Salaires 		<p>Sources de revenus <i>Comment chacun de vos clients paieront-ils ? Ponctuellement à chaque achat / Sur abonnement ? En forfait ? Un prix différent par cible ? Quels sont vos partenaires financiers ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Abonnement - carte, prestation prépayée 		

<ul style="list-style-type: none"> - Loyer - Frais de fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> - CCAS - Subventions régionale / métropole - Fonds d'amorçage
--	---

Mon modèle économique de conciergerie en rural

<p>Partenaires stratégiques <i>Qui sont vos partenaires clés ? Qui sont vos fournisseurs clés ? Quelles sont les ressources clés que vos partenaires proposent ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestataires et producteurs : les fournisseurs de service - La Poste, SNCF, retrait espèces - Maison de services - Maison de santé ? - Covoiturage/mobilité ? - Circuits courts - Service livraison 	<p>Activités clés <i>Quelles sont les activités clés nécessaires pour produire l'offre ? (Logistique, marketing, production, ...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stockage - référencement des producteurs et prestataires - communication (expliciter le concept) aux clients / partenaires / banques ... - faire du lien entre les entreprises locales et la conciergerie - communication auprès des prescripteurs 	<p>Proposition de valeur <i>Qu'est-ce que votre offre va apporter à vos clients ? A quel besoin et/ou problème de vos clients / bénéficiaires votre projet va répondre ?</i></p> <p>Une épicerie. Mon second est un café. Mon troisième est un resto. Mon TOUT est mon magasin multiservices.</p> <p>Animation, retrait espèces, service accès numérique</p> <p>Optionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestations de services sur lieu de travail - Conciliation vie privée/vie pro (QVT) 	<p>Distribution <i>Comment allez-vous atteindre vos clients / bénéficiaires ? Où vos produits/services seront-ils vendus ? Dans des magasins physiques ? Sur internet ? Lors de permanence dans des entreprises ou dans des quartiers ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lieu fixe, il doit être dans du passage - Lieu ambulante (en événementiel éventuellement) - Internet - Casiers de retrait 	<p>Clients <i>Pour chaque produit et/ou service, quels sont le ou les segments de clientèle visés ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Associations services personnes âgées (aide à domicile) - Particuliers - Les entreprises - Les collectivités <p>Bénéficiaires Quels sont les usagers, bénéficiaires directs ou indirects ?</p> <p>Directs : salariés, personnes âgées, scolaires (TAP, repas ..., effet attractivité du territoire)</p>
---	---	---	---	---



Ressources pour le développement local	- Salariat en insertion			Indirects : collectivités, entreprises locales fournisseurs, salariés en insertion
<p>Structure des coûts <i>Quels sont les différents types de coûts pour votre projet ? Coûts fixes, coûts variables, économie d'échelle, ...</i> Charges fixes : fonctionnement, loyer, véhicule (essence, assurance, achat), frais télécommunication, salaires Charges variables : achat des produits Investissement : casiers</p>		<p>Sources de revenus <i>Comment chacun de vos clients paieront-ils ? Ponctuellement à chaque achat / Sur abonnement ? En forfait ? Un prix différent par cible ? Quels sont vos partenaires financiers ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Vente produits et services - Adhésion / abonnement à la conciergerie - Aide publique - Fondation - Sponsoring - La Poste – prestation « bureau de poste » - Financement participatif - recyclage des déchets 		



Cap Rural est cofinancé par l'Union européenne