

Entre solidarité et services, les conciergeries de quartier font leur nid

Associations, entreprises et même syndics de copropriété : loin d'être un effet de mode, les conciergeries de quartier se développent, parfois pour n'offrir que des services, d'autres fois pour créer un réel lien dans un quartier.

Temps de lecture : minute

10 janvier 2020

Plus de neuf Français sur dix pensent que l'on peut facilement se sentir seul en ville, selon une étude menée cet été par Ipsos pour le compte de la Fondation Monoprix. Contrairement aux idées reçues, cette solitude transcende les tranches d'âge et les catégories sociales : 38% des moins de 35 ans disent souffrir de la solitude, et 28% des sondé·e·s se disant seul·e·s sont dans la précarité.

Pour 34% des répondant·e·s, le déménagement est un facteur de solitude (derrière la rupture sentimentale, l'absence de relation, le deuil, le chômage ou les problèmes financiers). Ce n'est pas une révélation : le lieu de vie, par son animation et sa solidarité (ou leur absence), est crucial pour nouer des relations.

“Nous avons réalisé des sondages, des enquêtes, afin de comprendre comment vivre dans nos métropoles comme dans un village”, explique Fabiola Barreira, directrice générale de Quartus Syndic.

Une tendance qui tient bon

L'ensemblier urbain, dédié aux nouveaux usages, a ouvert en septembre à Paris un lieu hybride dans le quartier des Gobelins, sous le nom de FaciliCiti. *“Un nom pour rassembler trois métiers”*, résume Fabiola Barreira. *“L'administration de biens, l'animation de la communauté de vie de l'immeuble et du quartier, et des services à la personne au quotidien”*, énumère la directrice générale.

Le concept est synonyme à la conciergerie de quartier, un phénomène qui perdure. Déjà, à Bordeaux en 2013, Ginko réunissait les habitant·e·s de son quartier autour de l'aide aux démarches administratives, de la réception de colis, des produits des commerçants en circuit court et bien d'autres services du quotidien. Aujourd'hui, c'est non seulement une conciergerie mais aussi un café et un espace d'animation ou de co-working.

Dans la capitale, Lulu dans ma rue a fait son apparition en avril 2015 dans le IVème arrondissement. Là aussi, l'implantation est physique avec sept kiosques ouverts depuis, même si ce ne sont pas des tiers lieux comme Ginko ou FaciliCiti. L'interlocuteur·trice Lulu dans ma rue met en lien les habitant·e·s d'un quartier avec des personnes volontaires pour donner toutes sortes de coups de main.

Des réalités très diverses

Une étude parue en juillet 2018 estimait le marché de la conciergerie (pas uniquement de quartier) à 50 millions d'euros, avec un chiffre d'affaires des entreprises du domaine doublé entre 2011 et 2017. Il faut dire que la conciergerie englobe des réalités très différentes, du tiers-lieu de quartier de FaciliCiti à la conciergerie sportive Dehors, un lieu hybride entre le café et un vestiaire. Sans compter toutes les solutions pour gérer la mise en location de son appartement ou sa maison sur des plateformes comme

AirBnb : [HostnFly](#), [GuestReady](#), [Luckey](#), etc. Et la boucle est bouclée avec des sites comme [QuelConcierge.com](#), qui propose des devis pour différents services de conciergerie pour louer son bien sur une plateforme.

Après l'essor des associations et entreprises dans le domaine, les syndicats ont fini par mettre la main à la pâte. Foncia propose désormais un service de conciergerie pour les locations de vacances avec ménage, état des lieux, linge, remise des clés, etc. Toujours pour les locations de vacances, Fnaim s'est aussi lancée dans les services annexes, au-delà de la mise à disposition du logement (linge de maison, entretien divers, réservation de parking, kit bébé, etc.).

Jusqu'à là, c'était pourtant un peu compliqué : les services proposés par ce type de structure devaient reposer sur un contrat type, limitant ainsi les options. [Une ordonnance de la loi ELAN](#) publiée le 31 octobre dernier au Journal Officiel est venue officiellement autoriser les syndicats de copropriété comme QUARTUS "*à pratiquer des services additionnels*", se félicite Fabiola Barreira, pour qui les administrateurs de biens doivent "*pleinement assumer leur dimension servicielle*".

De son côté, FaciliCiti propose du baby-sitting, des menus travaux, de l'aide administrative, du ménage, la gestion des clés, la réception de colis 24H/24 et 7j/7 grâce à des consignes connectées, etc. C'est également un espace de petite restauration où sont proposés des produits des commerçants du quartier en circuit court.

Au-delà de l'abonnement, des lieux ouverts à tous

Le lieu n'est pas réservé aux habitant·e·s de l'immeuble ou de la résidence. Si les propriétaires et locataires peuvent bien sûr accéder aux services via leurs honoraires de syndic (ils peuvent par exemple avoir des

offres spécifiques sur les heures de ménage), les habitant·e·s du quartier peuvent aussi en bénéficier moyennant un abonnement mensuel de 6,90 euros. Il est aussi possible de piocher dans les services à la carte.

Le concept est assez similaire chez Dehors, la conciergerie sportive lyonnaise. N'importe qui peut accéder à l'offre de restauration et plusieurs abonnements sont disponibles pour les sportifs et sportives souhaitant laisser leurs affaires. Des services additionnels comme un pressing sont disponibles.

“Nous avons voulu être un lieu de vie ouvert sur le quartier”, reprend Fabiola Barreira, *“pensé comme une animation de place de village”*. Les familles de retour du marché de Port-Royal, à quelques centaines de mètres de là, s'arrêtent d'ailleurs souvent dans ce tiers-lieu.

“Sans présence physique, je ne crois pas à cette approche du conseil, du service, de l'accompagnement”, insiste Fabiola Barreira. *“Nous devons gagner en productivité sur les métiers de la gestion, donc nous sommes obligés de numériser, mais la contrepartie est de pouvoir remettre de l'humain”,* insiste-t-elle.

Passer la barrière numérique

En plus d'une application qui coordonne le dispositif FaciliCiti, Quartus a des équipes présentes au sein du lieu physique mais également dans les immeubles de bureaux et les résidences. Notamment pour ne pas ignorer les populations pouvant être déconnecté·e·s, au sens propre. A deux pas des universités, ce sont d'ailleurs les étudiant·e·s les premiers pourvoyeurs de petites annonces pour donner un coup de main.

Lulu dans ma rue est aussi présent sur quatre marchés parisiens différents. Une présence physique nécessaire pour des personnes isolé·e·s et/ou déconnecté·e·s des outils numériques actuels. Paris en

compagnie, une communauté luttant contre l'isolement des seniors, a notamment pour point de contact les kiosques Lulu dans ma rue.

D'autres solutions comme OpenLoge ont elles opté pour le tout numérique : la traditionnelle loge du concierge est virtuelle mais elle n'empêche pas la mise en relation d'habitant·e·s du quartier prêt·e·s à s'entraider. L'outil est facile à mettre en place mais l'enjeu est de passer la barrière physique et convaincre les habitant·e·s de l'utiliser : sur des problématiques similaires, le réseau social de proximité Nextdoor en vient par exemple à déposer des flyers personnalisés en fonction des quartiers dans les boîtes aux lettres.

Pour des structures comme FaciliCiti, le présentiel est déterminant. Le prochain défi pour la structure : faire le lien entre anciens habitants et nouveaux arrivants dans un quartier de Marseille qui sort tout juste de terre.

Maddyness, partenaire média de Quartus

Article écrit par Maddyness, avec Quartus