



Conciergerie

SCIC

Créée en 2016

Effectif 2018 : 11 salariés

CA 2018 : 320.000 €



Faciliter la vie des habitants au quotidien. »

Allô Bernard a développé à Toulouse la conciergerie de quartier (petits services de proximité : courses, bricolage, dépannage, réglage de la télévision...) avec des services dédiés aux seniors (visites de courtoisie, dépannages, activités collectives...), et la conciergerie d'entreprise (pressing, livraison de repas, cours liés au bien-être, tri sélectif, déménagement...).

Rayonnement



Rayonnement métropolitain

Dispositifs d'accompagnement mobilisés



FRANCE ACTIVE
Les entrepreneurs engagés

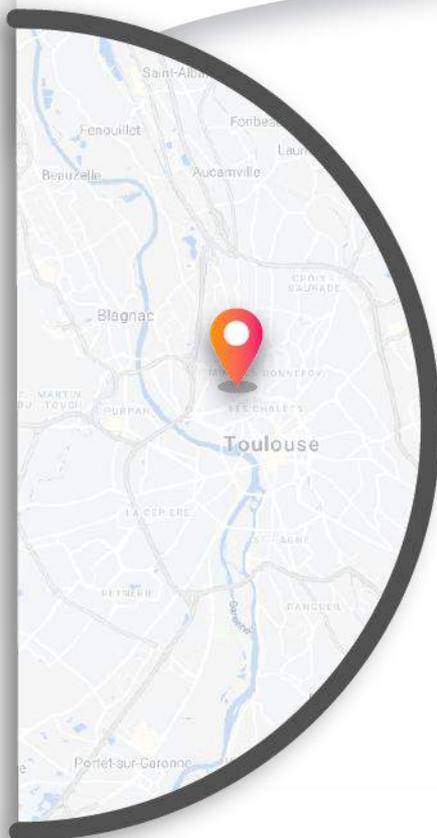
MPA-OCCITANIE



PREMIÈRE BRIQUE
INCUBATEUR D'INNOVATION SOCIALE
TOULOUSE MÉTROPOLE

« Sans l'appui technique et stratégique, ça aurait été plus long de monter le projet ; et sans les outils financiers, ça n'aurait pas du tout été possible.

Pour nous il y a un enjeu à mobiliser des experts spécialisés au bon moment. »





Conciergerie

SCIC

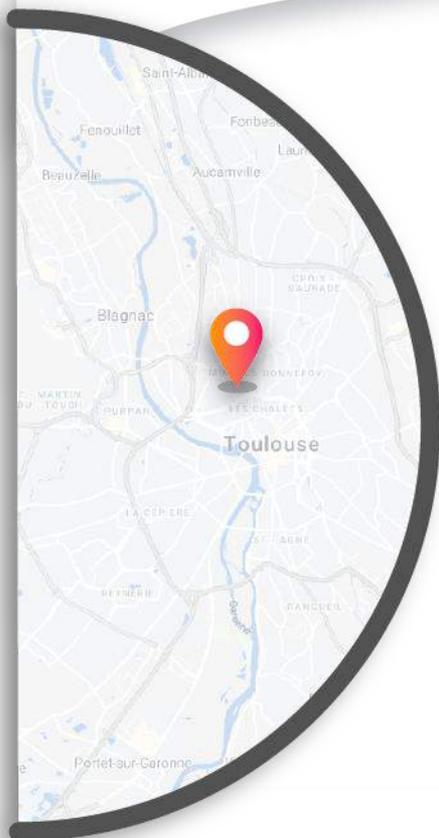
Créée en 2016

Effectif 2018 : 11 salariés

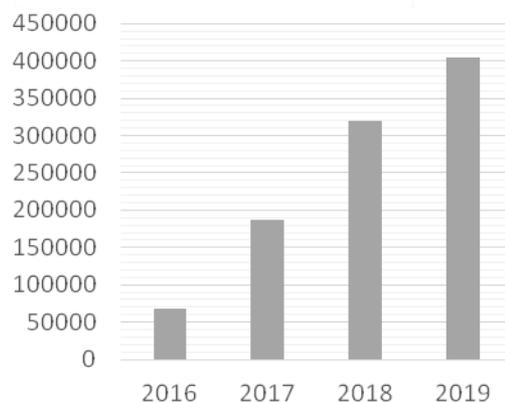
CA 2018 : 320.000 €



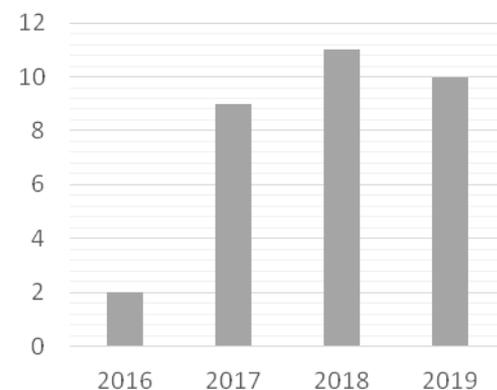
« Tous nos services sont connectés à une réflexion sur le lien social, à chaque étape. »



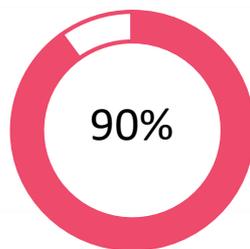
Évolution du chiffre d'affaires



Évolution des effectifs



Poids du chiffre d'affaires



Les charges d'exploitation d'Allô Bernard sont couvertes à hauteur de 80% par son chiffre d'affaires.

Le solde provient des aides publiques et privées perçues pour la mise en œuvre de projets expérimentaux d'utilité sociale ou la mission d'animation du lien social à l'échelle d'un quartier.

UTILITÉ SOCIALE



Finalité de l'organisation

Notre finalité première est de faciliter et d'améliorer la vie de l'ensemble des usagers et habitants qui utilisent nos services.

Objectifs

A travers du lien social et de l'apport de services, nous cherchons des solutions aux problèmes du quotidien et essayons d'améliorer la vie collective dans les immeubles et les quartiers.

Cibles

Nous intervenons auprès de 1300 personnes, principalement des personnes fragiles : des personnes isolées, des séniors...

Spécificités du modèle économique

Nous avons un modèle qui vise à incarner la solidarité telle qu'elle existe encore dans certaines zones rurales ou dans certains quartiers.

La solidarité entre nos différents types de client est au cœur de notre modèle (les services aux entreprises permettent des services très accessibles pour les plus modestes).

Prix Créenso 2014
Prix SmartCity 2016
Prix de la Fondation Legrand en 2017



CONTRIBUTION TERRITORIALE



Exemple de coopération

Nous avons développé de la coopération avec des acteurs de l'ESS comme Green Buro : il s'agit d'apports d'affaires notamment. Avec la Régie de Quartier Reynerie Services, nous travaillons au recrutement de concierges en fin de parcours d'insertion.

Dépenses

On trouve peu de fournisseurs « ESS » face à nos besoins, mais on mobilise des acteurs de l'ESS dès qu'on le peut : notre expert comptable est en SCOP notamment.

Plus value pour la métropole

Le travail que nous menons avec les bailleurs sociaux du territoire permet de faciliter les opérations de réhabilitation sur certains quartiers.

A titre d'exemple nous accompagnons 90% des habitants d'un quartier en rénovation sur Colomiers. Par la médiation et le lien social, nous facilitons le déroulé de ce type d'opérations et nous apportons du lien social dans les nouveaux quartiers.

Sujet dans Télématin
Article dans l'Opinion
Invité au forum italien de l'Economie Collaborative
(Milan 2018)



Toulouse
métropole

Métropole
100%

GOUVERNANCE

Gouvernance collective

Développé par la SCOP Palanca, Allô Bernard est maintenant organisé en 4 collèges :



Échelle de salaire

L'écart entre le plus haut et le plus bas salaire est de 1,5 chez nous.

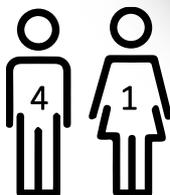


Partage des excédents



Égalité femme-homme

Pour faciliter l'accès à nos emplois à des monoparents, nous avons adapté les horaires et nous prenons en charge les frais de garde sur les horaires décalés exceptionnels.



« Nous avons ce savoir-faire qui nous permet d'identifier des personnes en souffrance lors de chantiers de réhabilitation, et à assurer une médiation entre ces personnes et les entreprises pour faciliter la conduite de l'opération. »

ENVIRONNEMENT

Achats responsables

Nous avons des difficultés à trouver des prestataires responsables sur l'ensemble des services recherchés, mais nous mobilisons des produits éco-responsables (produits d'entretien et d'hygiène) dès que possible et encourageons la mobilité douce à travers nos triporteurs électriques.

Gestion des déchets

Nous avons mis en œuvre une démarche de tri et de valorisation des déchets avec l'entreprise d'insertion Green Buro (notamment pour le carton). Nous collectons et réemployons le mobilier récupéré lors de déménagements (dons ou en interne).

Plus value environnementale

Nous cherchons à déspecialiser les métiers pour les territorialiser : chez nous, c'est la même personne qui fait l'entretien, les petits travaux, le lien social notamment. Ça renforce le lien au quartier et ça limite le nombre d'opérateurs qui se déplacent sur un site.

Et au quotidien, on encourage les habitants aux éco-gestes et on les appuie dans l'utilisation des nouveaux équipements après une rénovation de leur logement.

« Notre métier, c'est aussi se déplacer pour ramasser la télécommande de la télévision d'une personne de 95 ans et qui ne peut pas le faire seule. Et tout ça sans facturer de déplacement en sus. On tient à garder une approche centrée sur l'utilisateur, quelles que soient ces ressources. »