

# Fiche d'expérience : Ma conciergerie locale (74)



## Contexte du territoire

La Communauté de communes du Pays Rochois est située en territoire péri-urbain. A proximité de grands pôles comme Genève, le commerce bénéficie d'un potentiel client important qui en semaine a peu de temps pour consommer local. La mise en place d'un tram-train binational (France-Suisse) a posé la question de rapprocher l'offre locale et les services du pôle de mobilité créé à la gare. La conciergerie du Pays Rochois, animée par l'association Solus, a été créée le 2 janvier 2020 pour rapprocher les services et les produits locaux au plus près des usagers du train.

## Le(s) projet(s) en cours avant la crise COVID19 et le premier confinement, avec ses grands objectifs

Le projet est soutenu par l'intercommunalité avec le soutien de partenaires indépendants comme des bailleurs sociaux, souhaitant faire bénéficier à leurs locataires des services dispensés dans la conciergerie. La conciergerie du Pays Rochois est animée par l'association Solus.

L'objectif était initialement de permettre aux usagers de se créer un compte en ligne pour leur permettre de déposer leurs demandes. Le tout était couplé avec un accueil physique à proximité de la gare, avec des horaires adaptés aux périodes de pointe. La plateforme numérique avait pour objectif d'évoluer progressivement en fonction des utilisateurs et de leurs besoins.

Au démarrage, il s'agissait de progresser en fonction de l'augmentation des utilisateurs du train. L'ouverture a malheureusement eu lieu en pleine grève nationale des trains puis de la crise du Covid. Ainsi, dès le démarrage, l'offre s'est tournée vers les habitants, non utilisateurs du train, qui trouvaient à la conciergerie des services ouverts accessibles plus facilement (facilité pour se garer, horaires...) et certains inexistantes sur le territoire (pressing, aide administrative, petite épicerie locale...). Certains services se sont développés en fonction du public à proximité du quartier de la gare (notamment des personnes exclues des services numériques comme les personnes âgées).

## Le(s) projet(s) en cours avec/après la crise COVID19

Le premier confinement lié à la crise sanitaire a poussé le territoire à réfléchir à un soutien des commerces locaux par le service de conciergerie. Les commerces de proximité ayant été obligés de fermer, le souhait était de permettre aux clients d'acheter en ligne et de récupérer facilement toutes les commandes.

La conciergerie a décidé d'accroître fortement la présence des commerces en ligne sur le site [maconciergerielocale.com](http://maconciergerielocale.com) pour faciliter l'accès aux produits locaux mais également faciliter la récupération des produits en centralisant les demandes. Grâce à ce système, les clients peuvent commander dans plusieurs commerces et récupérer au sein du local de la conciergerie (resté ouvert car reconnu commerce de 1ère nécessité) l'ensemble de leur commande.

Le développement s'est fait rapidement, en un week-end, suite à des échanges avec l'union des commerçants, les élus locaux et les agents de l'intercommunalité. Les commerçants ont été mobilisés par les élus mais aussi directement par la conciergerie qui allait à leur rencontre. Au-delà de la plateforme, la conciergerie a donc eu un vrai rôle de soutien à l'économie locale.

## Résultats en cours ou attendus

Plus d'une centaine de ventes en ligne ont eu lieu pendant les périodes de confinement. Le développement de la plateforme a aussi permis de toucher une clientèle située en dehors

## Thématique :

Favoriser les usages du numérique pour répondre aux besoins nouveaux

## Mots clés :

Conciergerie de territoire, numérique, consommation locale

## Territoire concerné :

Communauté de communes du Pays Rochois

## Acteur(s) porteur(s) de la démarche :

Association SOLUS

## Acteur(s) impliqué(s) dans la démarche :

Communauté de Communes du Pays Rochois

Commerces locaux

# Fiche d'expérience : Ma conciergerie locale (74)



du territoire.

## Liens du ou des projets au développement local

L'intérêt de l'outil numérique est son couplage avec des lieux physiques. Il ne s'agit pas d'un énième site internet de vente en ligne, mais bien d'un nouveau service. Son intérêt tient dans le fait qu'il peut être utilisé par différents prestataires présents physiquement sur le territoire qui souhaitent bénéficier, à coût modéré, d'un outil de vente en ligne.

Il permet ainsi de consolider des structures locales en créant de l'emploi, tout en leur laissant la possibilité de travailler de manière autonome.

Suite à la crise sanitaire, il s'agit aujourd'hui de consolider les actions mises en place en permettant aux commerces d'offrir un vrai outil complémentaire de vente et permettre aux habitants du territoire d'accéder facilement à l'offre locale.

## Perspectives

En terme de développement, la plateforme a pour objectif de s'ouvrir à d'autres intercommunalités où sont présentes des conciergeries.

De nombreuses animations devraient voir le jour dans les différentes conciergeries (présentes dans le réseau de « Ma conciergerie locale ») afin de sensibiliser les usagers à cette nouvelle façon de consommer qui est facile d'accès.

## Facteurs de réussite, points de difficultés et de vigilance repérés

- L'outil numérique de la conciergerie est encore aujourd'hui méconnu et il est important de bien communiquer sur son fonctionnement. Il est pensé avant tout pour faciliter l'accès à la consommation locale des usagers. D'où l'importance de le coupler avec des lieux physiques.
- La mobilisation des commerçants doit se faire en direct. Il ne s'agit pas de mobiliser uniquement par mail ou téléphone. Il s'agit d'une démarche d'animation économique.
- Derrière l'outil numérique, la conciergerie représente un vrai outil logistique de suivi des commandes et des paiements.
- Du point de vue financier, la commission par vente ne suffit pas. C'est pourquoi la conciergerie travaille également sur la mise en place d'abonnement permettant une différenciation tarifaire entre les clients occasionnels et les abonnés.

## Pour en savoir plus, contactez :

Stéphanie Medeiros, coordinatrice  
[contact@maconciergerielocale.com](mailto:contact@maconciergerielocale.com)  
07 77 37 50 11

## Rédacteur de la fiche :

Stéphanie Medeiros  
Mise à jour :  
30 août 2021