

Conciergerie

Définition du "concierge"

Le concierge est la personne de référence et de confiance au sein d'un tiers-lieu. Il est celui autour de qui le lieu s'articule car il en définit les règles au fur et à mesure afin de créer une cohésion entre tous les membres du lieu.

Pour avoir ce rôle de confiance il doit, à la fois, être une personne disposant de pouvoir au sein du lieu et une personne n'intervenant pas dans les questions financières du lieu : il n'est pas le propriétaire du lieu et les autres utilisateurs ne lui doivent rien directement, ces questions étant traitées par un organe à part ne faisant jamais intervenir le concierge.

Le rôle de concierge ne s'improvise pas et se caractérise plus par des postures et compétences sociales que par des compétences administratives, informatiques, de gestion, etc.

Chaque tiers-lieu étant différent, la majorité des compétences nécessaires à un concierge pourraient ne pas l'être du tout dans à un autre. On ne peut donc définir des critères en ne se basant que sur une seule expérience de tiers-lieu ou sur une liste de tâches qu'un concierge aurait à réaliser dans un certain contexte.

Les qualités du bon concierge sont donc peu nombreuses :

- **Charisme** : il est important que les utilisateurs "aiment bien" le concierge et le trouve naturellement sympathique.
- **Autorité** : le concierge a une main de fer dans un gant de velours : son autorité est acceptée et n'est pas remise en question. Si le concierge a besoin d'y faire appel, les utilisateurs se rendront compte que c'était justifié et sauront reconnaître leurs torts. Si le concierge avait tort, cela pourrait être la confiance qui serait rompue. L'autorité du concierge ne s'impose pas, elle vient naturellement, le concierge n'est pas un "supérieur".
- **Fédérateur** : arrive à nouer des liens et créer des connexions et collaborations entre utilisateurs en ayant une compréhension de ce que je fais chacun et de ce dont a besoin chacun.
- ...

Travail collectif - Mise au vert 4 juillet 2021

Lors de la MaV, le collectif a réfléchi à la fois aux rôles de la conciergerie au sens général et du concierge.

Missions de la conciergerie

La coordination assure la gestion du projet

- veille au respect des règles et des valeurs
- veille à la régulation logistique

L'accueil des publics (riverains, utilisateurs, bénévoles, partenaires...)

- veille à accueillir
- veille à sensibiliser les publics aux enjeux des tiers-lieux

La programmation

- veille au développement de la programmation
- insuffle une dynamique de programmation participative au sein de la communauté
- construire une programmation en fonction des besoins des différents publics
- favorise l'expression des besoins

Développement de l'offre de services

- identifier les besoins des différents publics
- identifier les besoins du territoire
- favoriser l'expression des besoins des différents publics
- développer et pérenniser les services

Partenariats

- créer, développer & entretenir une stratégie de partenariats
- gérer les partenariats public - privé & citoyens

Communication

- mettre en oeuvre le plan stratégique de communication développé par la cellule de communication de la structure associée
- offrir de la visibilité aux membres de la communauté
- créer et diffuser les outils de communication internes et externes
- promouvoir les activités du lieu (services, programmation et communauté)

Ecosystème

- intégrer le tiers-lieu dans son écosystème (local et international)
- insuffler des dynamiques participatives et de transitions

Accompagnement & formation

- coordonne une offre d'accompagnement en fonction des besoins
- développe une offre de formation en fonction des besoins identifiés

Régie

- gestion, entretien & aménagement des espaces
- veille à l'accès et à la sécurisation des lieux
- gestion & entretien du matériel
- gestion de la mise à disposition des espaces

Gestion administrative et financière

- assure la gestion administrative du lieu (assurance, loyer, abonnement...)
- centralisation des documents
- gestion du budget

- gestion des stocks
- suivi administrative des utilisateurs (convention, facturation)

Documentation

- documenter le quotidien
- archiver
- transmission de l'expérience de gestion du lieu

Sensibilisation

- sensibilise aux outils
- incite (et forme) à l'utilisation des outils

From:

<https://wiki.11h22.be/> -

Permanent link:

<https://wiki.11h22.be/doku.php?id=tiers-lieu:conciergerie>

Last update: **2022/08/01 16:47**

