

réciprocité
La ville partagée

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021





Que retenir de cette année 2021 ?

J'aime les entreprises. Elles nous projettent dans l'avenir et nous permettent de vivre intensément l'instant présent. J'aime les entreprises de l'ESS qui développent des projets solidaires et d'utilité sociale. Et j'aime singulièrement Récipro-Cité pour toutes ces raisons et la sincérité avec laquelle chaque contributeur s'engage à rendre le monde un peu meilleur en travaillant sur les défis que nous avons choisis de relever il y a 10 ans, résumés par ces mots : « **impulser et co-construire avec toutes les parties prenantes et à toutes les échelles d'un projet urbain les conditions du vivre et du faire ensemble à tous les âges, pour favoriser l'émergence d'une société plus solidaire** ».

L'année 2021 fût **celle de nos 10 ans** et en matière de défis, elle a tenu toutes ses promesses : le COVID et ses effets délétères a provisoirement fait oublier les grandes crises sociétales, telles que l'accroissement des inégalités sociales et la brutalité des transitions climatique, écologique, numérique et démographique qui s'imposent à tous mais font mal aux plus fragiles. La baisse du pouvoir d'achat, les difficultés à se loger, à se chauffer, à trouver un emploi correctement rémunéré, l'isolement dont souffrent les personnes âgées, sont aussi les maux d'une société malade. Riche mais malade. Récipro-Cité a continué pendant cette période difficile, d'imaginer, d'innover, d'expérimenter, de co-construire des solutions pour améliorer les conditions du vivre et du faire ensemble à tous les âges.

Après les maux et les mots, place à l'engagement et à l'action. Pour vous raconter 2021, je convoque les 46 collaborateurs de Récipro-Cité, les 167 bénévoles, tous les partenaires et les parties prenantes de nos projets que je remercie chaleureusement.

Notre conviction : l'habitat intergénérationnel durable est une solution d'avenir à la transition démographique. Un consensus s'est largement dessiné autour du vieillissement à domicile et dans son quartier. Il est temps d'adapter l'habitat avec des logements évolutifs, de lutter contre l'isolement grâce à la solidarité de voisinage, de prévenir la dépendance par la professionnalisation de l'accompagnement, de contribuer à la cohésion sociale grâce aux liens de partage entre générations.

Alors cette année, nous avons **accélééré notre développement** pour **accompagner toujours plus de bénéficiaires, partout en France**. Cela s'est traduit par une augmentation importante de notre chiffre d'affaires, de nos effectifs, de nos missions de conseil et d'Assistance à Maîtrise d'Usage et du nombre d'ouvertures de nos tiers-lieux (Maisons des Projets et Conciergeries Participatives®) au sein d'ensembles résidentiels Cocoon'Agés®, Chers Voisins®, de ZAC en milieu urbain, d'éco-villages en milieu rural. Ce développement est sous-tendu par des efforts de recherche et **d'innovation** très importants pour notre PME : près de **4000 heures** ont été consacrées à des études en innovation sociale qui enrichissent nos retours d'expériences terrain. Innovation et **consolidation de nos fondations** : après la création d'une Direction financière en 2020, nous avons mis en place cette année la **Direction du Développement, du Marketing et de l'Innovation**.

Atteindre les objectifs que nous nous fixons avec nos clients et partenaires (*collectivités, aménageurs, promoteurs, bailleurs et habitants citoyens*) est un prérequis insuffisant : nous avons après 2 ans de travail, publié les premiers résultats de notre **mesure d'impact social de l'habitat intergénérationnel durable**. Impacts pour les bénéficiaires de nos actions et dès l'année prochaine pour nos partenaires bailleurs.

Nous ne réussirons pas tout seul à promouvoir et structurer l'habitat intergénérationnel durable. Nous avons lancé en 2021 un travail de sensibilisation et de communication **auprès des pouvoirs publics**. Nous avons également développé en partenariat avec une école lyonnaise des cycles de formations, initiale et continue, pour créer le nouveau métier de **Gestionnaire-Animateur de tiers-lieux et d'espaces intergénérationnels**.

Je ne suis pas très porté sur les retours-arrières mais cette introduction au rapport d'activité Récipro-Cité 2021 m'a permis de me replonger dans une année COVID encore compliquée mais qui fut pleine de joie et d'enthousiasme car nous l'avons affrontée ensemble et nous pouvons mesurer aujourd'hui le chemin parcouru.



SERGE LE BOULCH **PRÉSIDENT DE RÉCIPRO-CITÉ**

Nous bouclons ce rapport d'activité en ce début d'année 2022 alors que la Russie envahit l'Ukraine. Nous exprimons notre solidarité envers toutes celles et tous ceux qui souffrent.



SOMMAIRE

L'ENTREPRISE	6
Qui sommes nous ?.....	6
Une démarche ancrée dans l'ESS.....	7
L'équipe.....	8
La communication.....	9
LES PROJETS	10
Tour de France des projets en 2021.....	10
Ils nous ont fait confiance en 2021.....	11
Les résidences intergénérationnelles.....	12
Nos projets en 2021, c'est.....	13
On vous ouvre les portes d'une résidence intergénérationnelle.....	15
Les tiers-lieux.....	16
On vous ouvre les portes d'un tiers-lieu.....	17
L'AMU et le conseil.....	18
La formation.....	19
La mesure d'impact.....	20
LES PERSPECTIVES 2022	22
LE RAPPORT FINANCIER	23

QUI SOMMES-NOUS ?

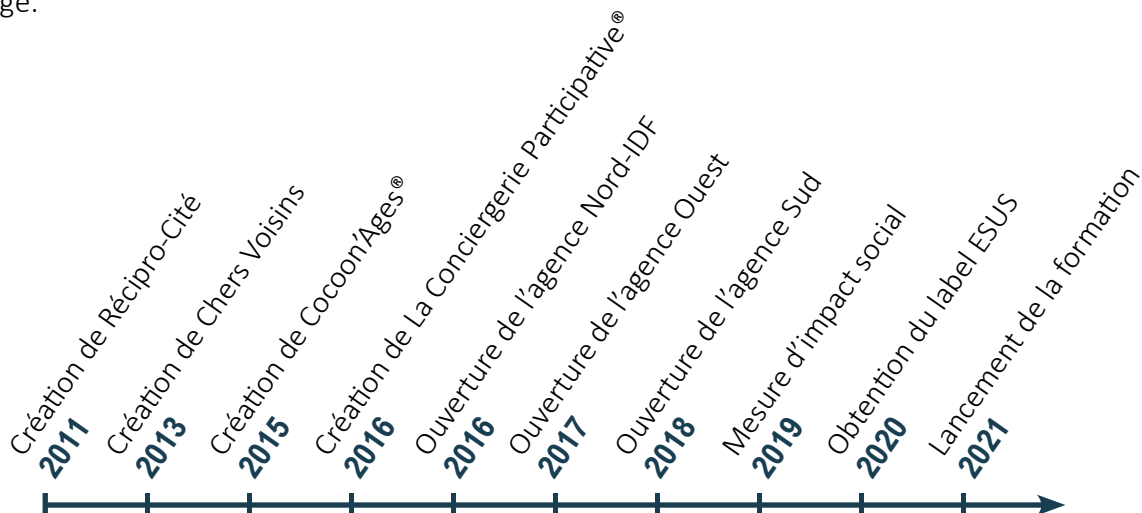
UNE MISSION SOCIALE

« Impulser et co-construire avec toutes les parties prenantes et à toutes les échelles d'un projet urbain les conditions du vivre et du faire ensemble à tous les âges, pour favoriser l'émergence d'une société plus solidaire. »

UNE RÉPONSE AUX ENJEUX SOCIAUX D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

Chez Récipro-Cité, nous sommes convaincus que le bien-être individuel et le mieux-vivre au sein de sa résidence, son quartier, sa ville passent par l'appropriation de son lieu de vie, le partage avec ses voisins quels que soient notre âge, notre origine, nos idées. Notre mission permet ainsi l'émergence d'une société plus solidaire qui favorise les liens intergénérationnels pour **accompagner le vieillissement de la population** et **agir contre le délitement du lien social** et la **baisse du pouvoir d'achat**.

Et alors que fait-on pour accomplir notre mission ? **On crée des lieux qui créent des liens !** Directement au sein de l'habitat, mais aussi en cœur de quartier pour l'ensemble des usagers, et à l'échelle d'un territoire ou d'une ville. Ces lieux favorisent la rencontre, permettent l'échange et l'émergence de projets collectifs fondés sur le partage.



CONSEIL
ÉTUDES

ASSISTANCE
À MAÎTRISE
D'USAGES

GESTION-
ANIMATION

TIERS-
LIEUX

FORMA-
TION

UNE DÉMARCHE ANCRÉE DANS L'ESS

CHANGEMENT DE STATUTS

Notre mission d'utilité sociale et la fragilité de nos bénéficiaires, notre mode de gouvernance participative et notre politique salariale, notre organisation territoriale, la capitalisation de nos résultats annuels pour augmenter nos fonds propres... : la raison d'être et l'organisation de la société nous placent depuis sa création dans le champ de l'ESS. C'est pourquoi, en 2019, nous avons décidé d'ancrer durablement la société Récipro-Cité dans cette éthique d'entreprise. Cette transformation s'accompagne notamment d'une modification des statuts et de la création d'un **comité d'engagement social** (CES) en 2021, ouvert à des représentants des salariés de Récipro-Cité, à des habitants, des élus, des aménageurs, des promoteurs et des bailleurs sociaux.

L'AGRÈMENT ESUS

L'agrément d'entreprise solidaire d'utilité sociale (ESUS) est une habilitation en droit français décernée aux entreprises poursuivant un objectif d'utilité sociale.

En octobre 2020, nous obtenons cet agrément qui nous place parmi les quelques dizaines de sociétés commerciales agréées en France en démontrant que nos activités sont principalement liées à la recherche d'utilité sociale.

L'agrément ESUS nous permet de nous ancrer durablement dans le mouvement de l'économie sociale et solidaire et de mener toujours plus loin notre impact social auprès de nos bénéficiaires. Nous considérons cet agrément comme un véritable levier de développement qui accompagne notre changement d'échelle pour implanter davantage de lieux ressources et de services dans les territoires et nous engager au sein des réseaux locaux de l'ESS.

ZOOM SUR... LE COMITÉ D'ENGAGEMENT SOCIAL (CES)

Cette nouvelle instance a deux missions principales : se prononcer à titre indicatif sur les décisions stratégiques liées à la vie et au développement de notre entreprise et veiller à l'amélioration continue de nos pratiques en lien avec les piliers de l'ESS.

Le premier CES organisé fin d'année 2021 a été l'occasion de riches échanges avec les membres. Sous la forme d'un atelier d'intelligence collective, trois premières pistes d'amélioration ont été relevées :

- Contribuer à améliorer l'image du logement social par du retour d'expérience ;
- Faire la couture entre le logement social et le logement privé ;
- S'implanter dans les territoires détendus.

LES MEMBRES DU CES

- **Mme Elise Airaud**
Directrice Silver Economie Eiffage Immobilier
- **Mme Evelyne Aroyo**
Adhérente de Chers Voisins Aix-les-Bains
- **M. Pierre Ascheiri**
Maire de Mouans-Sartoux
- **M. Serge le Boulch**
Président de Récipro-Cité
- **Mme Jamila Cadi**
Habitante de Cocoon'Ages® Smartseille
- **Mme Anne Chemier**
Chargée de missions Cohésion Sociale et Territoriale ARHLM
- **Mme Samira Ferfache**
Salariée de Récipro-Cité
- **Mme Hélène Leenhardt**
Consultante en gérontologie sociale
- **Mme Audrey Tessier**
Salariée de Récipro-Cité
- **M. Bernard Roth**
Président d'honneur AMO Fondation Palladio

L'ÉQUIPE

LA STRUCTURATION

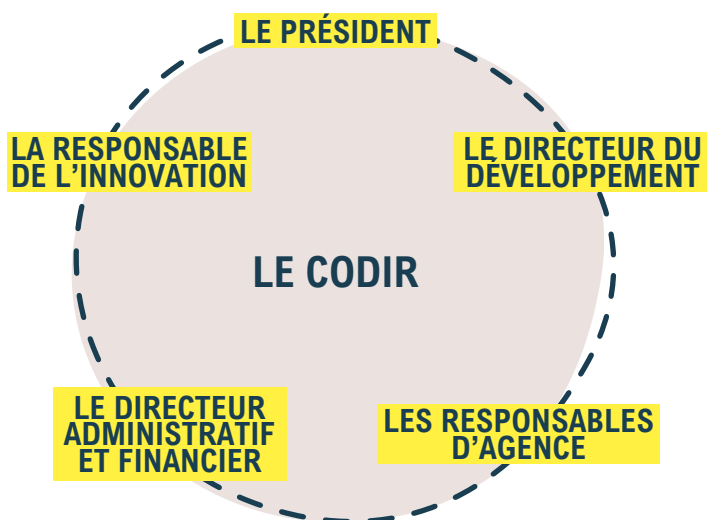
Pour répondre au mieux aux besoins locaux et favoriser le développement de nouveaux projets dans l'ensemble du territoire français, nous avons fait le choix d'une implantation territoriale.

En 2021, ce sont **4 agences** qui agissent au quotidien auprès de nos clients et bénéficiaires. Chaque agence est composée d'un **bureau d'études** et de salariés en charge de la **Gestion-Animation** des résidences intergénérationnelles et des tiers-lieux. Le **siège basé à Lyon** regroupe la Direction administrative et financière et la Direction du Développement, de l'Innovation et du Marketing.

LA GOUVERNANCE

Les pratiques de gouvernance font fondamentalement écho aux principes que Récipro-Cité promeut dans l'exercice de ses métiers : participation, implication de l'usager, sens du collectif.

Le Comité de direction (CODIR) se réunit tous les mois pour coordonner la stratégie de l'entreprise. Les responsables d'agence, quant à eux, se réunissent régulièrement en comité pour traiter de sujets opérationnels.



ZOOM SUR...

LE SUIVI DE LA PRATIQUE

Dans le cadre de leur mission en direction du collectif de résidents, les Gestionnaires-Animatrices-teurs ont à faire face à des situations relationnelles complexes.

Aussi, nous avons mis en place un accompagnement individuel et des sessions régulières d'analyse de la pratique professionnelle en groupe de pairs.

Conduit en interne par une professionnelle de l'accompagnement, ce dispositif permet de mesurer la capacité à poser les justes limites dans la relation ainsi que la prise de recul. À partir de situations de terrain, il va venir renforcer la posture professionnelle de la GA dans une démarche de mise à distance sécurisante et auto-apprenante.

CHIFFRES CLÉS

46

SALARIÉS

+17%

D'EFFECTIFS

39 ANS 11 MOIS

DE MOYENNE D'ÂGE

LA COMMUNICATION

EN 2021, NOTRE MARQUE ÉVOLUE

Récipro-Cité, c'est à présent 10 ans d'existence, 10 ans de changements, d'évolution en phase avec les enjeux des territoires et les besoins des acteurs de l'habitat. Récipro-Cité, c'est aussi un univers qui a évolué avec les années, qui a pris ses racines dans le monde de l'immobilier pour affirmer et diffuser, avec de plus en plus de confiance, les valeurs que sont le vivre et le faire ensemble à tous les âges, la solidarité de voisinage, le partage, etc. Après 10 ans de bons et loyaux services, le logo de Récipro-Cité doit évoluer en même temps que l'entreprise.



récipro^{cité}
La ville partagée



NOUVELLE IDENTITÉ NOUVEAU SITE

Pour ce travail, nous avons choisi de missionner une agence lyonnaise, **Cultivescence**. En plus d'être un coup de cœur, c'est une rencontre basée sur des valeurs et des engagements communs. Et le résultat est au rendez-vous. Notre nouveau logo reprend les codes de l'ancienne version en le décroissant. L'identité graphique est ensuite déclinée sur l'ensemble de notre charte graphique : de nouvelles couleurs, de nouvelles polices, de nouveaux documents.

L'aventure ne s'arrête pas là pour autant puisque nous décidons d'incarner cette évolution par la refonte de notre site internet. Celui-ci a avant tout pour objectif de rassembler tous les acteurs de l'habitat et des territoires autour de valeurs partagées, mais également de donner à tous les moyens de s'engager, en partageant nos ressources.

Aujourd'hui, nous sommes fiers de pouvoir présenter ce site, fruit d'un long travail collaboratif aux côtés de Cultivescence, que nous remercions encore chaleureusement pour tout le travail fourni pour ce projet.



CHIFFRES CLÉS

3100

ABONNÉS
LINKEDIN

130

PUBLICATIONS

2091

ABONNÉS
FACEBOOK

4

NEWSLETTERS

TOUR DE FRANCE DES PROJETS EN 2021

Notre mission quotidienne s'articule autour de deux métiers :

- L'**Assistance à la Maîtrise d'Usage** (AMU), pour permettre à toutes les parties prenantes d'un projet immobilier de participer à la co-construction d'un habitat solidaire ;
- La **Gestion-Animation** (GA) d'ensembles résidentiels, pour accompagner les habitants citoyens dans la création d'une dynamique innovante de mixité sociale et intergénérationnelle.

L'engagement et l'optimisme de tous ceux qui nous ont rejoints depuis 10 ans : urbanistes, sociologues, architectes, Gestionnaires-Animateurs... ajoutés à la confiance de nos clients bailleurs sociaux, promoteurs, aménageurs, collectivités... tous des acteurs passionnés du mieux-vivre ensemble à tous les âges, portent leurs fruits. Nous participons à l'évolution de la typologie et de la programmation des logements, nous donnons la place qui leurs revient aux technologies qui permettent de vieillir chez soi plus longtemps. Et surtout nous créons les outils d'un accompagnement humain qui facilite l'appropriation habitante. Pour évaluer l'efficacité de notre démarche et ses effets induits, nous faisons intervenir un cabinet qui nous accompagne sur des indicateurs de mesure d'impact.

10 ans d'expertise qui nous permettent d'accompagner des projets de résidences intergénérationnelles et de tiers-lieux partout en France. Nous partageons également notre expérience aux acteurs de l'habitat et des territoires, à travers des missions de conseil, d'études et de formation.

4 AGENCES

LYON, PARIS, NANTES,
MARSEILLE

110

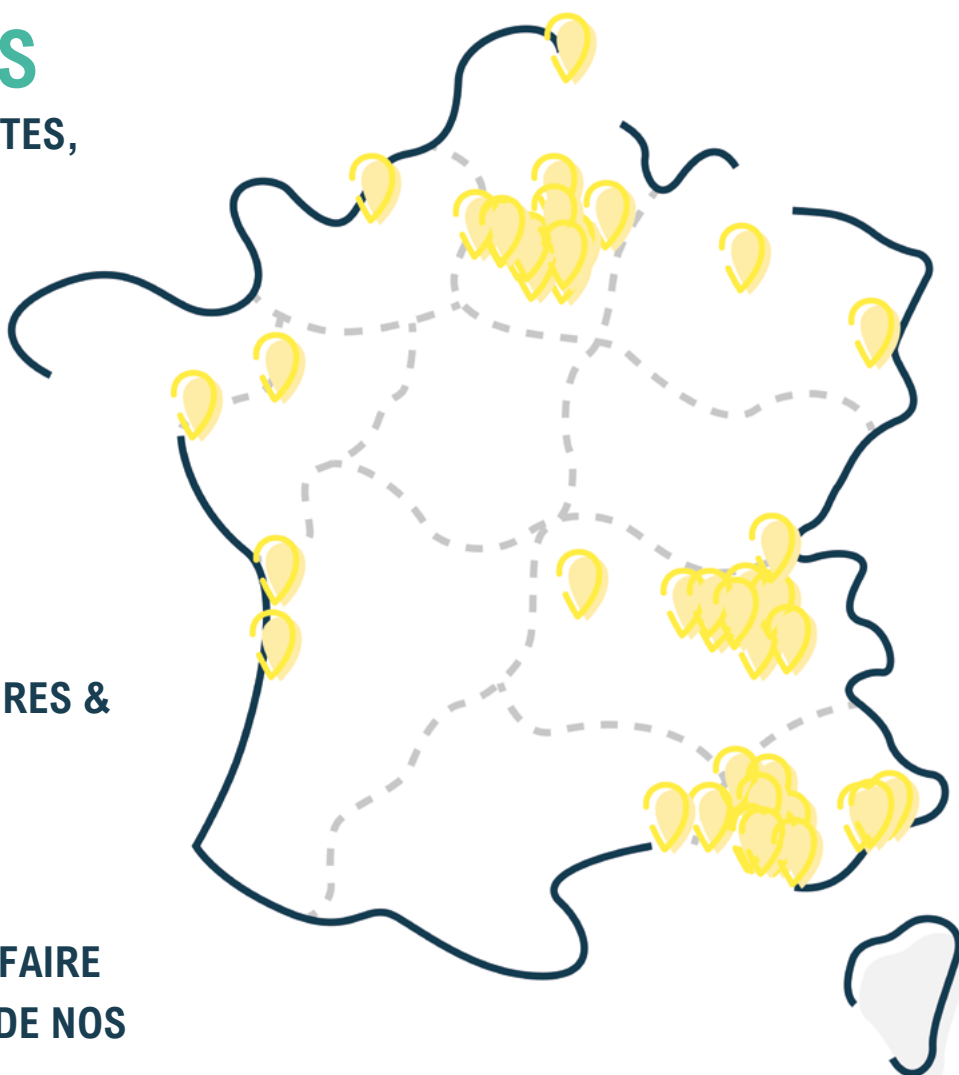
MISSIONS
RÉALISÉES PAR
NOTRE ÉQUIPE

59

PARTENAIRES &
CLIENTS

3206 KM

À PARCOURIR POUR FAIRE
LE TOUR DE FRANCE DE NOS
RÉSIDENCES !



ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE EN 2021



LES RÉSIDENCES INTERGÉNÉRATIONNELLES

QU'EST-CE QUE C'EST ?

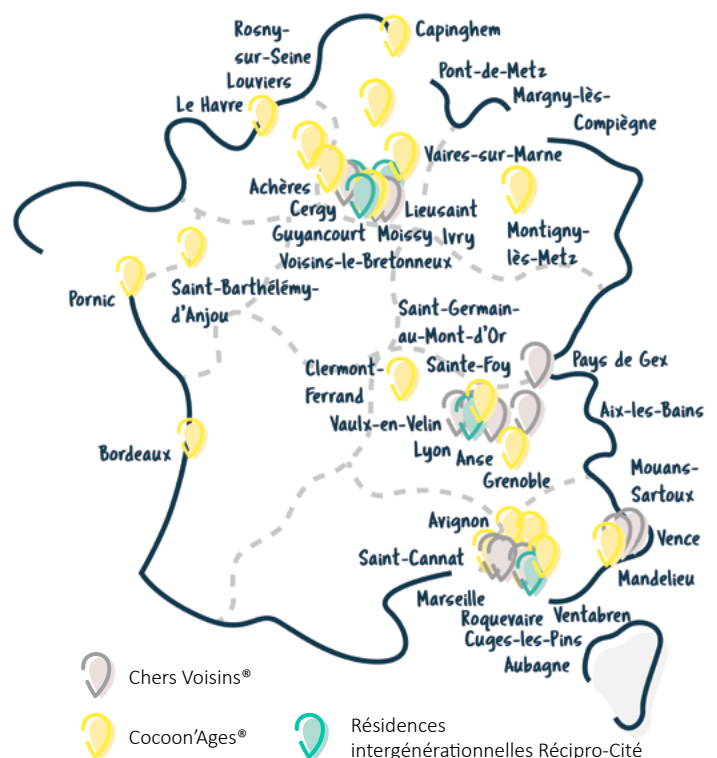
Notre premier engagement et notre préoccupation principale est celui du développement de l'habitat intergénérationnel : **une forme d'habitat destinée à tous les publics et adaptée au grand âge**, dont la vie est gérée de manière **participative et solidaire** avec la coordination d'un professionnel, et qui bénéficie de **services de proximité professionnels ou bénévoles** favorisant le bien vivre et le bien vieillir chez soi. Elle est fondée sur plusieurs piliers :

- La conception et la programmation de logements ergonomiques et évolutifs au fur et à mesure du vieillissement des personnes, et des espaces partagés dédiés aux rencontres ;
- L'animation de la vie sociale au sein des espaces partagés ;
- L'accompagnement du vieillissement.

Le déploiement de nos savoir-faire en matière d'habitat intergénérationnel s'appuie notamment sur des partenariats forts avec des acteurs de l'habitat d'envergure nationale : Eiffage Immobilier avec le dispositif **Cocoon'Ages®** et 1001 Vies Habitat avec le dispositif **Chers Voisins®**. Nous accompagnons également des bailleurs sociaux souhaitant développer une offre d'habitat complémentaire à leur patrimoine existant.

D'ICI 2040, LA POURSUITE DU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION EST INÉLUCTABLE

D'ICI 2070, + 5,7 MILLIONS DE 75 ANS OU PLUS*



ZOOM SUR LES RÉSIDENCES LIVRÉES EN 2021

Cette année, trois résidences Cocoon'Ages® ont été livrées à **Pont-de-Metz** (59 lgts), **Bordeaux** (133 lgts) et **Rosny-sur-Seine** (62 lgts), ainsi que deux résidences intergénérationnelles Récipro-Cité à **Achères** (49 lgts), avec le bailleur Domnis, et à **Cuges-les-Pins** (81 lgs), avec le bailleur Unicil. La solidarité et la convivialité ont déjà pu se mettre en place en dépit de la situation sanitaire.

*Insee - novembre 2021



NOS PROJETS EN 2021, C'EST...



53
RÉSIDENCES

19
MAISONS
DES PROJETS

1651
PARTICIPANTS
RÉCURRENTS

167
BÉNÉVOLES
ACTIFS

2513
LOGEMENTS

19
GESTIONNAIRES-
ANIMATEUR·RICES

19%
65 ANS ET +

102
PARTENAIRES
LOCAUX

CHIFFRES CLÉS

125
ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS

78
ATELIERS
RÉCURRENTS

43 114€
DE SUBVENTIONS

EN MOYENNE **1690** VISITES DE NOS
MAISONS DES PROJETS CHAQUE MOIS





ON VOUS OUVRE LES PORTES D'UNE RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE !

LE PROJET D'ACHÈRES

La résidence intergénérationnelle d'Achères a été conçue aux côtés du bailleur social **Domnis** à la demande de la ville. Depuis avril 2021, la Maison des Projets (MDP), espace partagé en pied de résidence, accueille l'ensemble des habitants pour discuter, échanger de manière ponctuelle avec Pauline, la Gestionnaire-Animatrice et se poser avec ses voisins autour d'un café. Une grande part des personnes fréquentant la MDP sont **des personnes seules, retraitées et parfois très isolées** en recherche de lien social. Le fait que le lieu soit en pied d'immeuble et à proximité direct de leur lieu de vie permet de rompre la solitude des résidents. La MDP est un lieu incontournable dans leur journée, ils ont pris l'habitude de s'y installer durablement.

Grâce au dispositif mis en place, les habitants participent à des club récurrents (**jeux, marche, tricot, jardin, repas partagés...**) où à des **activités plus ponctuelles autour du bien être, de la peinture, des cours de piano, du sport...** Des événements festifs et conviviaux se déroulant une fois par mois sous forme de grand repas le vendredi soir permettent de toucher une autre population : les familles, les jeunes couples et jeunes seuls qui travaillent le reste de la semaine mais qui sont présents pour partager un moment chaleureux entre voisins.

RENCONTREZ PAULINE



Après un service civique au sein de la fédération des centres sociaux et socioculturels de Seine-et-Marne et 8 ans en tant que référente famille dans les centres sociaux de Lieusaint, Pauline devient la GA de la résidence à Achères. Elle accompagne notamment les habitants dans les projets collectifs, facilite le maintien à domicile des personnes âgées et renforce les liens entre générations, facilite la gestion de proximité et les relations avec le bailleur et la collectivité.

“ NOUS ON PEUT APPORTER QUELQUE CHOSE À DES PERSONNES PLUS JEUNES, COMME LES PLUS JEUNES PEUVENT NOUS APPORTER ET VIS-VERSA. ” - A. BRIAULT



DÉCOUVRIR LA RÉSIDENCE EN VIDÉO



CHIFFRES CLÉS

65 PARTICIPANTS RÉCURRENTS	18% 65 ANS ET +
200 PASSAGES PAR MOIS	6 ATELIERS RÉCURRENTS

LES TIERS-LIEUX

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Nous contribuons activement à l'émergence de tiers-lieux dotés d'une forte dimension humaine dans tous les territoires. A ces fins, nous avons développé notre propre concept de tiers-lieu, la Conciergerie Participative®, dont les principes fondateurs sont l'**adaptation de l'offre de services et d'accompagnement** à chaque réalité de projet et chaque contexte local, la **participation active des bénéficiaires et acteurs locaux** à la vie du tiers-lieu, et l'**accessibilité à tous les publics**.

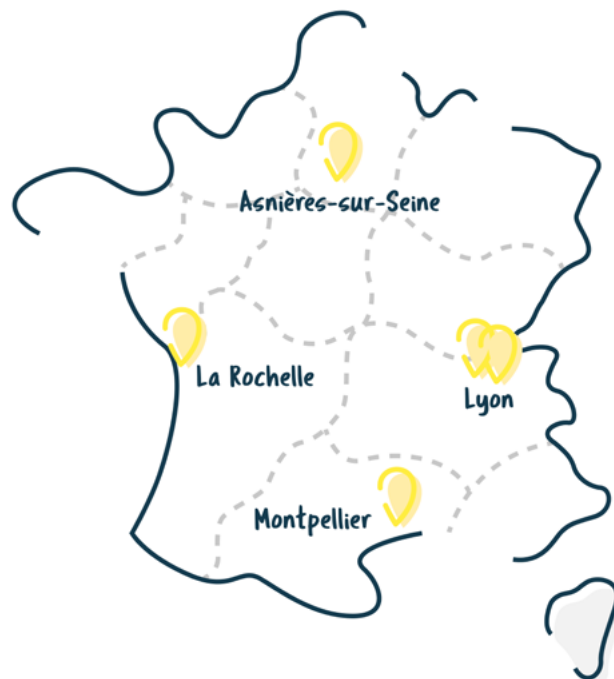
Nous avons la conviction que l'identité et la vie sociale d'un quartier nécessitent des lieux qui créent des liens. En accord avec nos valeurs ancrées dans l'économie sociale et solidaire, nous souhaitons que ces tiers-lieux soient **inclusifs, participatifs et coopératifs**.

Propices à la convivialité et à la rencontre de toutes et tous y compris les plus fragiles d'entre-nous, nos Conciergeries Participatives ont vocation à délivrer différents services de proximité, accueillir des activités à l'initiative de la communauté d'utilisateurs et proposer un ensemble de ressources destinées à accompagner les transitions numériques, démographiques et environnementales.

ZOOM SUR LA CONCIERGERIE PARTICIPATIVE® EURÊKA, LIVRÉE EN 2021

Implantée en plein cœur du quartier Eurêka à Castelnau-le-Lez, elle instaure une dynamique de coopération entre les entreprises et salariés du quartier et les partenaires sensibles à la démarche : expositions, table ronde sur la réduction des déchets avec les entreprises du quartier...

DÉCOUVRIR LE PODCAST DE LA CONCIERGERIE



CHIFFRES CLÉS

2

PROJETS
LIVRÉS

3

PROJETS EN
DÉVELOPPEMENT

6500

BÉNÉFICIAIRES À TERME

ON VOUS OUVRE LES PORTES D'UN TIERS-LIEU !

LE PROJET D'ASNIÈRES

La Conciergerie Participative® d'Asnières est un tiers-lieu au sein duquel tous les usagers peuvent partager un moment convivial autour d'un café, **bénéficiaire des services solidaires** tels que la collecte de déchets d'équipements électriques et électroniques, la mise à disposition d'un espace de coworking, d'une bibliothèque partagée, ou encore d'un coin presse numérique. Elle permet aussi de **prendre part aux actions de solidarités de voisinage** en déposant des anciens vêtements, jouets, ou produits d'hygiène qui seront redistribués à des associations partenaires. De **nombreux événements et ateliers co-construits avec les usagers** du quartier ont également eu lieu : ateliers Legos, tricot, couture ou écriture, fête des voisins, fêtes de fin d'année solidaires... Le tiers-lieu fait enfin bénéficier ses usagers d'un **ensemble de produits et services proposés par des commerçants du quartiers sélectionnés selon une charte de valeurs** : paniers bio, pressing, places de théâtre...

**“ MERCI (...) POUR VOS IDÉES
QUI FÉDÈRENT CHAQUE JOUR UN
PEU PLUS LES HABITANTS DU
QUARTIER. ” - A. BOURGET**

CHIFFRES CLÉS

326 BÉNÉFICIAIRES	22 SERVICES
2 ATELIERS RÉCURRENTS	44 PARTICIPANTS RÉGULIERS



RENCONTREZ OPHÉLIE

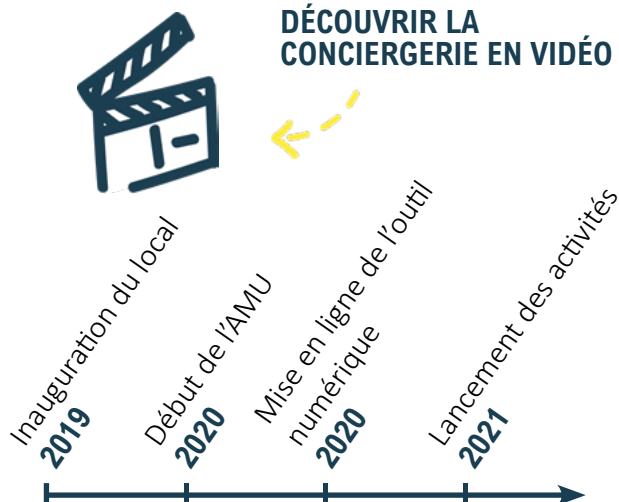
Après une alternance au sein de la Conciergerie Participative®, en parallèle de sa licence professionnelle des métiers de l'animation sociale, socio-éducative et socioculturelle, Ophélie est désormais Gestionnaire-Animatrice du lieu. Elle fait figure de personne ressource du tiers-lieu pour les usagers qui lui font remonter leurs besoins et envies, elle les accompagne dans l'émergence de projets collectifs, et favorise le vivre-ensemble.

... ET LOÏC !

Suite à un parcours en tant que responsable associatif au sein d'une association environnementale, complété par un passage à la Ville de Paris en tant que responsable des politiques de jeunesse et de citoyenneté, Loïc s'est engagé dans l'aventure de la Conciergerie Participative® en tant que responsable du tiers-lieu afin de développer les activités et services, les partenariats avec les acteurs institutionnels et locaux, renforcer l'ancrage territorial et le rayonnement du tiers-lieu et assurer ses volets administratifs et financiers.



DÉCOUVRIR LA CONCIERGERIE EN VIDÉO



L'AMU

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Œuvrer au mieux vivre-ensemble dans les territoires implique à présent des systèmes d'acteurs complexes, des modèles économiques hybrides, des modes de gouvernance sur-mesure. Au travers de l'**Assistance à Maitrise d'Usage** (AMU), nous conseillons ainsi les acteurs de l'habitat et des territoires, afin de les aider à formuler l'expression des besoins et problématiques rencontrés sur leurs territoires. Après une première phase de dialogue avec les acteurs locaux, nous recourons à la production de **données quantitatives et qualitatives** visant à enrichir et préciser le diagnostic initial, avant de co-construire un **plan d'actions partagé**.

Par ailleurs, développer un projet urbain ou d'habitat, c'est avant tout créer un lieu de vie dont la finalité est d'être fonctionnel, agréable et approprié pour et par ses habitants et utilisateurs. À ce titre, l'usage des lieux devient une dimension centrale à prendre en compte pour les maîtres d'ouvrages et les maîtres d'œuvres. Ainsi nous sommes convaincus que les habitants et les usagers sont les premiers experts de leur lieu de vie et nous réalisons tout un **travail d'enquête** afin de leur permettre de devenir acteurs de leur lieu de vie.



27
MISSIONS
D'ÉTUDE ET DE
CONSEIL

34
MISSIONS
D'AMU

42%
DU CA EN 2021

EN 2021, NOUS DÉVELOPPONS 3 NOUVELLES OFFRES DE CONSEIL POUR S'ADAPTER AUX ENJEUX ACTUELS DES TERRITOIRES

Plan guide de l'innovation sociale

AMÉNAGEURS
PUBLICS ET PRIVÉS

Il a pour ambition d'orienter la programmation urbaine, en trois volets : diagnostic du territoire, programmation des espaces partagés et recommandations de montage pour un projet social de quartier durable.

Montage de projets d'habitat inclusif

BAILLEURS SOCIAUX

Il s'agit d'accompagner chaque étape du montage et du fonctionnement d'un projet d'habitat inclusif : études, élaboration du projet social, montage et accompagnement au lancement.

Accompagnement à la transition démographique

COLLECTIVITÉS

Outil d'orientation des politiques publiques de l'habitat en faveur de l'accompagnement du vieillissement : diagnostic du vieillissement, état des lieux de l'offre d'habitat et de services aux seniors et plan stratégique.

LA FORMATION

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Pour poursuivre notre mission sociale et amplifier notre impact social, nous souhaitons diffuser largement les retours d'expériences et nos savoir-faire acquis depuis 10 ans. C'est pourquoi nous avons décidé de construire en 2021 une offre de formation autour de nos cœurs de métier et de nos méthodes d'intervention. La formation, c'est aussi pour nous un outil pour diffuser ce que nous pensons essentiel à la fabrique d'une ville plus solidaire.

Nos formations portent sur quatre principaux domaines d'expertise :

- l'Assistance à Maîtrise d'Usage pour donner du pouvoir d'agir aux habitants et aux usagers grâce à la création d'un collectif,
- la valorisation des liens intergénérationnels solidaires,
- l'accompagnement et la gouvernance des espaces collectifs,
- la prise en compte du vieillissement dans les projets d'habitat et d'urbanisme.

Nos formations sont imaginées comme un échange et un moment d'enrichissement mutuel. Elles se fondent sur le partage d'un apport théorique, complété par les connaissances et les expériences de chacun des participants, dans l'objectif de maximiser la participation individuelle, et la construction collective.

PREMIÈRES FORMATIONS « TOIT, TOI MON TOIT » EN 2021

Aujourd'hui, la retraite est vécue comme une deuxième vie qu'il convient de mener dans un état de bien-être physique, mental et social. Le logement est un élément primordial de ce bien-être. Prévoir son vieillissement dans son habitat et imaginer comment conserver sa qualité de vie est un enjeu majeur. Fort de cette constatation, la formation vise à : sensibiliser les personnes retraitées ou futurement retraitées à la problématique de l'habitat dans toutes ses composantes, rendre acteur chaque participant de son futur parcours résidentiel. Cette formation a déjà pu être dispensée à Aubagne, Avignon et bientôt à Arles.

EN 2021, UNE NOUVELLE OFFRE DE FORMATION INITIALE ET CONTINUE

Afin d'offrir des parcours accessibles à tous en formation initiale comme en formation continue, Récipro-Cité s'associe à Ipsos Campus pour professionnaliser deux métiers : Gestionnaire-Animateur de tiers-lieux et Gestionnaire-Animateur de résidence intergénérationnelle. Ces formations visent une intégration immédiate dans la vie active. Pour ces formations, Récipro-Cité complète ses compétences en s'enrichissant des compétences d'experts. Les modules de formations peuvent également être accessibles individuellement, indépendamment du parcours de formation.

2
FORMATIONS
«TOIT, TOI MON TOIT»

22
PARTICIPANTS

4,7/5
NOTE DE SATISFACTION



LA MESURE D'IMPACT

QU'EST-CE QUE C'EST ?

À notre sens, une entreprise solidaire d'utilité sociale ne peut se contenter d'interroger la satisfaction de ses bénéficiaires et de ses partenaires : nous voulons **comprendre notre impact réel**. C'est pourquoi nous avons engagé en 2021 une démarche pour objectiver l'impact social de nos résidences intergénérationnelles et améliorer encore et toujours notre action.

Pourquoi réaliser une mesure d'impact social ?

- Pour rendre compte de la **valeur ajoutée** de nos activités et du bénéfice apportée à nos bénéficiaires ;
- Pour faciliter la **coopération entre les parties prenantes** de nos projets et mieux répondre à leurs attentes ;
- Pour favoriser la **pérennité** et le **développement des projets intergénérationnels** en démontrant l'utilité sociale et économique de ces projets aux acteurs de l'habitat et des territoires ;
- Pour permettre une **évolution continue de nos pratiques**.

8

PROJETS
ÉVALUÉS

221

RÉPONSES
DES HABITANTS

LA MÉTHODOLOGIE

La mesure d'impact social va bien plus loin qu'une simple enquête de satisfaction auprès de nos bénéficiaires. C'est une démarche longue à mettre en place et qui nécessite une approche méthodologique spécifique. C'est pourquoi nous avons fait le choix de nous faire accompagner par une entreprise spécialisée dans la mesure d'impact, (IM)PROVE, pour construire un référentiel et une méthodologie d'enquête nous permettant de réaliser une évaluation régulière de l'ensemble de nos projets.

Le référentiel d'indicateurs prend en compte : la connaissance du territoire, la connaissance de ses voisins, le lien intergénérationnel, la solidarité de voisinage, l'isolement, le sentiment d'appartenance à un groupe, les éco-gestes, etc.

Aussi, nous avons fait le choix de mener l'évaluation uniquement sur nos projets de résidences intergénérationnelles lancées depuis plus de 18 mois sur l'ensemble du territoire français. Pour rendre compte des effets de nos actions, nous sommes allés à la rencontre des premiers intéressés, c'est-à-dire les habitants, en les interrogeant sur chacun des impacts imaginés, leur évolution dans le temps et si cette évolution était attribuable à Récipro-Cité ou non.

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE LA MESURE D'IMPACT EN 2021

LA CONNEXION AU TERRITOIRE

66%

de nos bénéficiaires ont le sentiment d'être au courant de ce qui se passe dans la commune



Évolution positive pour **25%** de nos bénéficiaires, **88%** grâce à nos actions

LA CONSIDÉRATION

45%

de nos bénéficiaires ont le sentiment d'apporter quelque chose de positif à la vie de la résidence



Évolution positive pour **22%** de nos bénéficiaires, **90%** grâce à nos actions

CONNAÎTRE SES VOISINS

57%

de nos bénéficiaires discutent régulièrement avec plus de 3 voisins de leur résidence



Évolution positive pour **40%** de nos bénéficiaires, **84%** grâce à nos actions

LE LIEN INTERGÉNÉRATIONNEL

82%

de nos bénéficiaires discutent régulièrement avec plusieurs voisins d'une autre génération



Évolution positive pour **28%** de nos bénéficiaires, **80%** grâce à nos actions



QUELLES PERSPECTIVES EN 2022 ?



Dans la lignée de ce que nous réalisons depuis 10 ans avec opiniâtreté et quelques succès, notre entreprise poursuivra l'objectif ambitieux qu'elle s'est donné pour les prochaines années : développer en équipe et avec tous les acteurs de la fabrique du territoire, des lieux qui créent du lien pour favoriser le vivre et le faire ensemble à tous les âges, dans les quartiers, les villes et les territoires.

Pour l'année 2022, nous serons attentifs à faire **coïncider croissance et impact social**. En lien avec le comité d'engagement social, nous avons défini quatre grands objectifs :

Objectif n°1 - Promouvoir et structurer l'habitat intergénérationnel durable :

- Expérimenter avec nos partenaires de nouveaux concepts adaptés à la mixité des publics et les besoins singuliers des territoires ;
- Lancer et animer durablement de nouveaux lieux de vie, intergénérationnels, solidaires et serviciels avec 9 nouvelles résidences intergénérationnelles et un nouveau Tiers-lieu avec son comptoir de conciergerie.

Objectif n°2 - Améliorer notre pratique, notre efficience et notre impact social :

- Poursuivre le travail de mesure d'impact sur nos bénéficiaires, en agrégeant les résultats de cette année à ceux des années précédentes ;
- Mettre en oeuvre la première mesure d'impact social de l'habitat intergénérationnel auprès de nos partenaires bailleurs sociaux et partager les résultats avec nos partenaires.

Objectif n°3 - Essaimer par le partage de nos savoirs et de nos savoir-faire avec le plus grand nombre, professionnels et habitants citoyens :

- Lancer la première promotion de « Gestionnaire-Animateur de tiers-lieux et d'espaces intergénérationnels » ;
- Développer des formations à l'Assistance à la Maîtrise d'Usage et des formations à destination des publics séniors.

Objectif n°4 - Valoriser l'expertise de Récipro-Cité en poursuivant le développement des études et du conseil selon deux axes stratégiques :

- Anticiper la transition démographique en améliorant notre connaissance du vieillissement dans les territoires pour mieux orienter les politiques publiques locales en matière d'aménagement et d'habitat ;
- Améliorer la prise en compte des usages par les maîtres d'ouvrages urbains et immobiliers grâce à un accompagnement pour définir les enjeux très en amont des projets.

Objectif n°5 - Mettre en place de nouveaux outils pour améliorer le confort de travail et l'intégration de nos salariés :

- Améliorer l'accueil des nouveaux collaborateurs : livret d'accueil, temps de formation, rapport d'étonnement, etc. ;
- Consolider les groupes de travail internes à l'entreprise (habitat inclusif, outil numérique, programmation, etc) et ainsi favoriser une démarche de recherche et développement participative.



LE RAPPORT FINANCIER

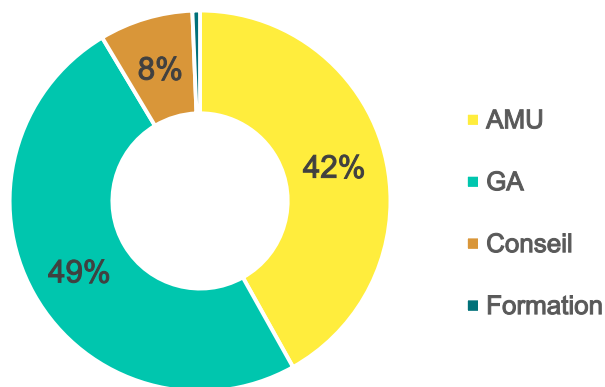
2 330 000€

DE CHIFFRE D'AFFAIRE EN 2021

Après une année difficile en pleine crise sanitaire, nous avons réalisé une belle année 2021. L'augmentation importante de notre chiffre d'affaires traduit sans doute une plus grande maturité de la société aux sujets que nous développons depuis 10 ans et notamment la nécessaire prise en compte des besoins et envies des habitants à tous les niveaux de la construction de l'habitat, des villes et des territoires et l'indispensable accompagnement des populations les plus fragiles dans les mutations profondes de notre société

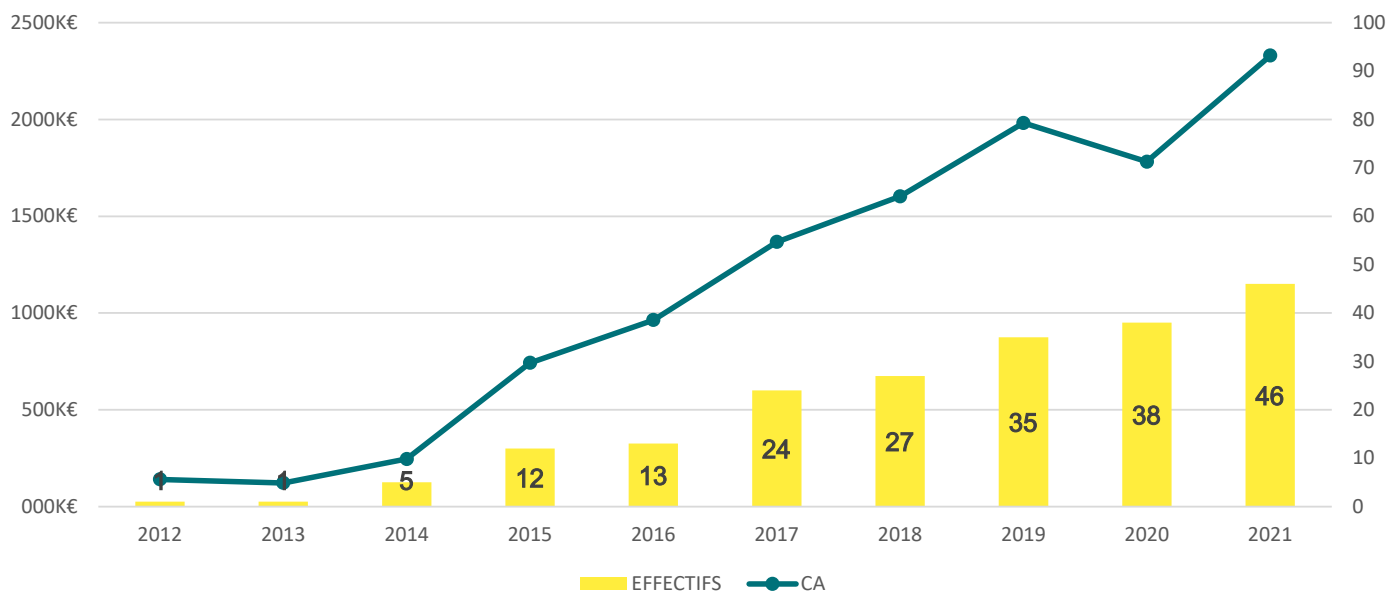
Le bon équilibre entre nos métiers de Conseil, AMU et Formation d'une part et d'animation de terrain d'autre part nous permet d'avoir une activité et un CA diversifiés, et de rester connectés avec toutes les parties prenantes de nos projets d'ingénierie socio-territoriale.

Les fondations de l'entreprises sont solides. Nous devons poursuivre le travail de pédagogie sur la nécessaire professionnalisation des métiers de la gestion de proximité et convaincre que ces métiers de « première ligne » qui répondent à des enjeux sociétaux forts, soient rémunérés correctement.



RÉPARTITION DU CA PAR MÉTIER

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRE ET DES EFFECTIFS



REMERCIEMENTS

Nous espérons que vous prendrez autant de plaisir à découvrir ce rapport d'activité 2021 que nous avons aimé le préparer pour vous comme un témoignage précieux d'une dixième année d'engagement au service du vivre ensemble.

Merci à toute l'équipe de Récipro-Cité et à nos partenaires, réseaux et amis d'avoir permis toutes ces belles réalisations !



WYSWYG/ARCHITECTURE





réciprocité

WWW.RECIPRO-CITE.COM
CONTACT@RECIPRO-CITE.FR
04 82 53 56 62