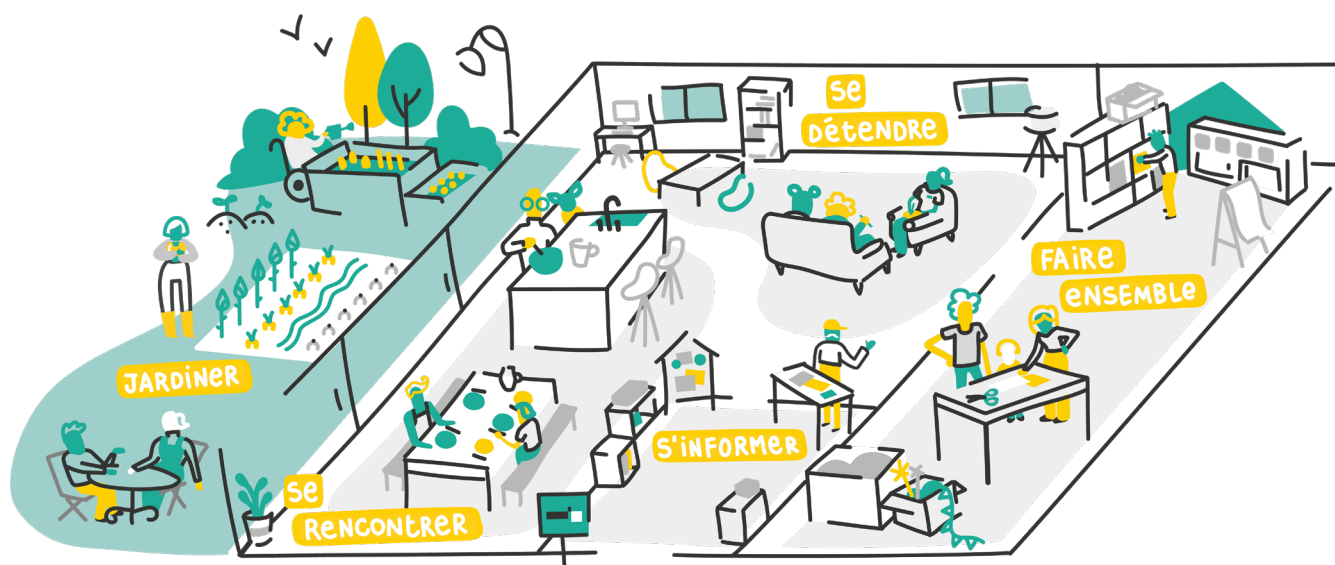


récipro **cité**

CHARTRE D'ENGAGEMENT QUALITÉ LES TIERS-LIEUX DE RÉCIPRO-CITÉ







QUI SOMMES-NOUS ?

Récipro-Cité est une entreprise de l'économie sociale et solidaire agréée ESUS (Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale), créée en 2012, qui s'est donnée pour mission sociale d'impulser et de 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.

Ainsi, nous nous considérons tous, quelles que soient nos missions, comme des artisans du Vivre-Ensemble, pour des territoires, des villes et des quartiers plus solidaires.



QUE SONT NOS TIERS-LIEUX ?



NOS VALEURS

Nous avons, depuis l'origine de l'entreprise, la conviction que l'identité et la vie sociale d'un quartier nécessitent des *lieux qui créent des liens*. En accord avec les valeurs de l'économie sociale et solidaire chères à Récipro-Cité, 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, ils 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.



NOTRE OFFRE

Elle repose sur une présence humaine quotidienne, à des horaires adaptés, visant à délivrer trois niveaux de services :

- les **services essentiels** pour simplifier la vie quotidienne des usagers,
- les **services collaboratifs** fondés sur la participation active des usagers du lieu,
- des **services additionnels payants**, fournis par le réseau de partenaires, et adaptés au territoire grâce à une étude préalable des besoins.

Pour ce faire, Récipro-Cité® s'appuie sur l'ensemble des acteurs économiques, associatifs et institutionnels du territoire, en créant un **réseau de partenaires locaux**.

Cette communauté d'utilisateurs et de partenaires (commerçants, artisans, prestataires de services, associations...) proposent leurs produits et leur savoir-faire directement au sein du tiers-lieu, ainsi que sur la Ressourcerie Numérique®, qui en est le prolongement digital.

Cet outil numérique collaboratif complète l'offre du tiers-lieu en permettant aux utilisateurs de s'informer sur les prochains événements, d'échanger des biens et des services, de communiquer au sein de groupes projets et de faire des achats en ligne auprès du réseau de partenaires locaux.

NOS BÉNÉFICIAIRES

La finalité de nos tiers-lieux est de délivrer un service sur-mesure aux usagers, mais surtout de les accompagner à devenir les **acteurs essentiels de la vie sociale du quartier**, partageant et relayant ses valeurs d'inclusion, de participation et de coopération. C'est pourquoi les usagers sont considérés comme des "Bénéficiaires" de la Conciergerie Participative, avec un niveau d'engagement distinct en fonction de leurs besoins, à travers trois formules :

- Les membres, accèdent uniquement aux services essentiels, et ce gratuitement,
- Les adhérents s'engagent, eux, pour une année, pour un montant faible (40€ TTC/an), ce qui leur permet d'accéder et de participer aux services collaboratifs (ainsi qu'aux essentiels),
- Enfin, les abonnés souscrivent pour une durée de trois mois minimum, à partir de 10€ TTC/mois, leur permettant d'accéder à l'ensemble des services essentiels, collaboratifs et additionnels payants.

Puisque nos bénéficiaires ne sont pas seulement des consommateurs mais des utilisateurs actifs de nos tiers-lieux, nous attendons également de nos partenaires un engagement volontaire (cf. Engagements) au sein de cette communauté agissante.



QUELLE EST NOTRE CONCEPTION D'UN PARTENARIAT ?

Notre conception du partenariat consiste en un engagement commun à agir dans le respect des valeurs défendues, le respect mutuel des objectifs de chacun, un principe de transparence dans les relations et l'absence d'exclusivité, afin de préserver la liberté de chacun de développer son activité au service du territoire.



LES CRITÈRES DE SÉLECTION

Nous nous attachons à tisser des partenariats avec des acteurs partageant nos valeurs, et dont l'offre réponde aux besoins exprimés par nos bénéficiaires. Ainsi, nous nous engageons vis-à-vis d'eux à travailler avec des partenaires qui, comme nous, placent l'humain au centre de leurs préoccupations et contribuent aux transitions démographiques, environnementales et numériques.

Pour en assurer nos bénéficiaires, nous estimons que nos partenaires et leurs offres doivent répondre à au moins 3 critères parmi les 10 recensés ci-dessous :

- ☐ **Partager et promouvoir les valeurs de l'économie sociale et solidaire**
- ☐ **Proposer des services ou produits conçus sur un principe éco-responsable**
- ☐ **Prendre en compte l'efficacité énergétique, la maîtrise de la ressource en eau et la réduction de son empreinte carbone**
- ☐ **Favoriser véritablement la création d'emplois en insertion, dans le respect de la dignité des personnes**
- ☐ **Porter une attention particulière aux personnes les plus fragiles (personnes âgées, personne en situation de handicap...)**
- ☐ **Agir avec humanité dans la conduite de son activité**
- ☐ **Favoriser les circuits courts de production et/ou de distribution,**
- ☐ **Contribuer au développement de l'économie circulaire (notamment à travers des gestes et actions de up-cycling – surcyclage),**
- ☐ **Participer au développement du faire-ensemble et du collectif à l'échelle du territoire,**
- ☐ **Promouvoir des produits et services de qualité accessibles au plus grand nombre**



LE RÉSEAU DE PARTENAIRES : ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

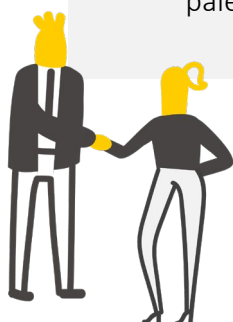
Les engagements de Récipro-Cité

Dans cette perspective, nos engagements auprès du réseau de partenaires locaux se résument ainsi :

1. Contribuer au dynamisme de l'économie locale, en relayant l'offre des partenaires à nos bénéficiaires, grâce à la Ressourcerie Numérique ;
2. Faire la promotion de leur offre et communiquer auprès des bénéficiaires, grâce au comptoir de Conciergerie au sein du tiers-lieu ;
3. Organiser la mise en réseau entre les différents partenaires du réseau local ;
4. Etablir un processus de sélection transparent des partenaires à travers un-e interlocuteur-trice privilégié-e
5. Évaluer périodiquement la relation partenariale, en adaptant les objectifs et les moyens engagés ;
6. Respecter l'ensemble de ces engagements, ainsi que les conditions de paiement fixées conjointement avec le partenaire

Les engagements des partenaires

1. Fournir un produit ou service aux bénéficiaires dans le respect de ses propres engagements et de ceux fixés dans la charte ;
2. S'obliger à une relation transparente vis-à-vis de Récipro-Cité, en ce qui concerne le suivi des commandes réalisées ;
3. S'engager à assurer une continuité de la qualité du service et des engagements pris, dans la durée ;
4. Tenir compte de l'évolution des besoins et des usages des bénéficiaires, pour fournir un produit ou service en adéquation avec ces derniers ;
5. Respecter l'ensemble de ces engagements, ainsi que les conditions de paiement fixées conjointement avec Récipro-Cité





7 quai Jean Moulin, 69001 Lyon
contact@recipro-cite.fr
04 82 53 56 62

<https://www.recipro-cite.com/>

Crédit photos : ©Récipro-Cité

