

**Pratique 017 -**  
**“CONCIERGERIE D’ENTREPRISE”**

Grande dimension du bien-être au travail :  
Catégorie ‘Conditions de vie au Travail’

Levier(s) de bien-être concerné(s):

- Santé
- Bien-être physique et physiologique
- Reconnaissance

Cas concret/ problème/ situation types:

Description de la pratique :

Créer une conciergerie fournissant des solutions aux besoins ponctuels des salariés (pressing, services à la personne, etc.)

Il s'agit de concilier et de faciliter les relations entre obligations privées et professionnelles des collaborateurs en mettant des services pratiques à leur disposition directement sur le lieu de travail, par exemple : pressing, cordonnerie, retouches, coursier, billetterie, massage, coiffure, esthétique, prises de rendez-vous, services à la personne...

Le concierge se charge de trouver des solutions aux requêtes des salariés en faisant appel à des prestataires de services externes qu'il sélectionne sur un carnet d'adresses (qui peut être défini via un cahier des charges fourni par l'entreprise).

Chaque prestation est directement facturée au salarié, au prix du marché, aucune marge n'est prélevée par la conciergerie. Cette dernière se rémunère sur un abonnement fixe que verse l'entreprise.

Observé sur le terrain :

Mutuaide Assistance, Carrefour

Outre les question de conciliation vie privée / vie professionnelle la question de l'image de marque de l'entreprise devient de plus en plus prégnante et un tel service est un net avantage en termes de recrutement et stratégie RH. C'est une pratique très répandue aux Etats-Unis (30% des salariés ont accès à un tel service contre 1% en France).

Résultats obtenus de la pratique :

- Diminution du stress lié aux contraintes extérieures à l'entreprise
- Rééquilibrage des relations femme / homme



#### Déclinaisons possibles de la pratique :

Cette pratique peut s'adapter à la taille et aux besoins de l'entreprise, de la TPE au grand groupe.

- Installer une conciergerie mutualisée dans un immeuble de bureaux ou une zone d'activité comptant plusieurs PME et/ou TPE
- Placer un concierge tous les jours dans une entreprise mais à temps partiel, doublé d'une plate-forme téléphonique
- Délivrer à des consultants nomades une carte avec e-mail, numéro de téléphone et SMS dédiés pour qu'ils puissent joindre un concierge à tout moment

#### Limites/risques/limites de la pratique :

- Effet pervers : via une plus grande porosité entre vie professionnelle et vie privée, risque d'enfermer le collaborateur dans l'entreprise
- Risque de burn-out à mettre en perspective avec la diminution du stress selon les entreprises concernées.

#### Sources et références :

"Il faut compter entre 5 et 10 euros par mois et par employé" selon Christelle Blanchet-Aïssaoui, co-fondatrice de La 25ème Heure, un prestataire du secteur.

Un coût qui diminue en fonction de la taille de l'entreprise. "L'offre classique, avec un concierge présent à plein temps dans les locaux, n'est pas viable pour des structures de moins de 1.000 salariés".

Annexes : n/a