

L'initiative innovante

Bordeaux Métropole a mis en place une conciergerie solidaire afin de développer la qualité de vie au travail, tout en agissant sur le développement économique et social local en participant à la création d'emplois.

Conciergerie – Qualité de vie – Services – Insertion – Solidarité

Le besoin

L'adhésion à la Conciergerie solidaire répond à la recherche par les agents d'une meilleure conciliation entre leur vie personnelle et leur vie professionnelle, objectif relevant du Plan d'actions Egalité femmes/hommes, et à l'engagement de l'établissement dans un Plan de déplacement des employés.

Il s'agit également, pour la Métropole, de déployer des moyens en faveur de l'Economie sociale et solidaire (ESS), de participer à la création d'emploi et d'agir sur l'insertion.

Les objectifs

- Mettre en place des permanences de concierge sur les lieux de travail de la Métropole
- Proposer un panel large de services du quotidien aux agents sur leur lieu de travail
- Participer au développement d'une entreprise d'insertion locale
- Accompagner la remise à l'emploi de personnes éloignées du marché du travail

La description de l'initiative

Qui :

Le Président et le Directeur général des services ont été à l'origine de la double commande d'aide à la création d'entreprise et d'expérimentation du service de conciergerie sur un panel d'agents. La Conciergerie Solidaire 33 et ses partenaires (la conciergerie se positionne en apporteur d'affaire vis à vis de ses partenaires fournisseurs issus, eux-mêmes, à 80% de l'Economie Sociale et Solidaire) ont ainsi travaillé en partenariat avec les Directions conseil et organisation et performance et achats publics et le service emploi et économie de proximité.

Pour qui :

La conciergerie a été mise en place pour les agents du siège et du Pole territorial Sud siège) et sera étendue aux deux autres Pôles territoriaux Ouest et Rive Droite en septembre 2016. Elle constitue un soutien aux agents dans la période de mutualisation des services. Elle a aussi un rôle de tremplin pour les personnes en parcours d'insertion.

Quoi :

Bordeaux Métropole, par le biais d'un marché à procédure adapté comprenant des clauses sociales et environnementales, a contracté un abonnement auprès de l'entreprise d'insertion pour proposer à ses agents des prestations de services du quotidien issus de l'ESS. Un concierge se rend deux fois par semaine sur les sites concernés par le marché. Il prend en compte les demandes, renseigne et distribue à ses partenaires les demandes de services (cordonnerie, pressing, livraisons, courses, contrôle technique etc...). En dehors des horaires de permanence, les agents ont accès aux services via des casiers, un accueil téléphonique, un courriel dédié et très prochainement une boutique en ligne.

Pour compléter ces services, la Conciergerie Solidaire propose un calendrier d'animations (collectes solidaires, mise en avant d'acteurs locaux du circuit court, de la production biologique...) et est également associée à certains événements organisés par Bordeaux Métropole (semaine du développement durable, valorisation des tiers lieux, etc...).

Quand :

La conciergerie a été expérimentée sur un premier site de septembre 2012 à janvier 2014, puis le dispositif a été élargi et des permanences ont été ouvertes sur le site central à compter de janvier 2014.

Deux autres sites seront pourvus de permanence à compter de septembre 2016.

Les moyens humains et financiers

Interne : La chargée de mission innovation sociale coordonne la mise en œuvre des services de la Conciergerie. Elle est parfois assistée par la Direction de la logistique à l'occasion d'opérations événementielles.

Budget total : 39.894,50 euros HT pour un an et 4 sites pourvus de permanences.

L'évaluation de l'initiative innovante

Impact : 423 agents utilisent les services proposés par la conciergerie, avec une proportion de 75% de femmes.

Environ 1000 services ont été délivrés en 2015.

Le nombre moyen de commandes mensuelles est de 1.5 par agent.

70 % des services demandés portaient sur le quotidien.

En 2016, de nouvelles prestations liées au bien-être sont apparues et ont du succès : séances de sophrologie et ostéopathie.

En 2015, 5 personnes en parcours d'insertion ont été accompagnées par la Conciergerie solidaire dans le contrat qui la lie à Bordeaux Métropole.

Potentiel de diffusion et de répliation

Depuis septembre 2015, la Conciergerie Solidaire prépare son changement d'échelle : des établissements seront installés dans plusieurs métropoles de France.

Ce modèle est donc facilement reproductible.

Suivi, projet d'évolution :

Un bilan annuel est dressé chaque année, qui montre l'utilisation toujours croissante des services de la Conciergerie.

Il est possible qu'elle soit, à moyen terme, élargie à d'autres sites métropolitains, et mutualisées avec des communes volontaires et/ou des collectivités ou entreprises proches des sites pourvus de concierges.