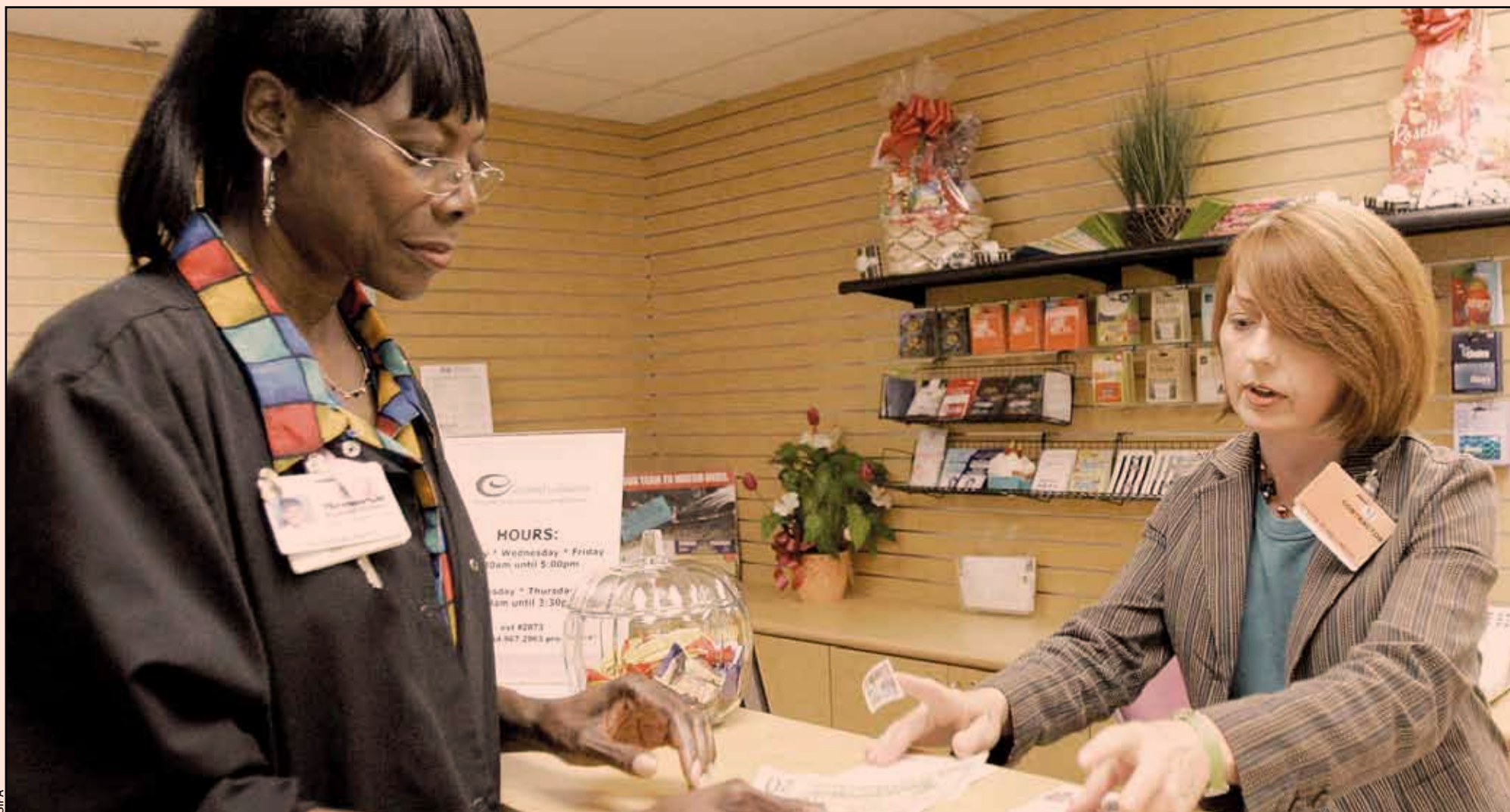


## A la carte

La conciergerie d'entreprise fait son apparition sur le marché français.



La conciergerie rentre dans le vaste ensemble des avantages dont dispose un DRH pour attirer et conserver des collaborateurs précieux. Un éventail de rémunérations monétaires et symboliques à composer subtilement.

Que le salarié se sente comme chez lui dans son entreprise... nouveau credo utopique ? Peut-être, mais les DRH français se rendent de mieux en mieux compte que bien-être et liberté des salariés épaulés peuvent rimer avec recherche

de rentabilité. D'où l'émergence accrue de conciergeries d'entreprise. Reste à mettre en musique le dispositif, en accord avec les partenaires sociaux, en interne ou en externe. Et à en mesurer les résultats.

Par Etienne Burkel

Passer au pressing, appeler un taxi, réserver un restaurant ou commander un panier de légumes bio : la conciergerie d'entreprise s'est développée sur le modèle des desks de grands hôtels habitués à satisfaire toutes les requêtes, quelle que soit l'heure du jour et de la nuit. L'objectif est d'épargner aux salariés la préoccupation mentale et l'exécution concrète de certaines obligations domestiques. A l'image de son modèle hôtelier, le service de conciergerie d'entreprise se présente généralement sous la forme d'un comptoir d'accueil physique à l'entrée des bâtiments d'affaires, doublé d'un standard téléphonique et d'une plate-forme en ligne pour les requêtes hors des heures de présence. Les concierges effectuent de menues tâches et confient la plus grande part de l'exécution à une foultitude de prestataires dans des domaines divers et variés.

### Un moyen de fidéliser son personnel

Dans une économie française où les services ont contribué à plus de 77 % du PIB en 2008, la multiplication des aides à la personne re-

présente un enjeu majeur de développement. Et ce défi ne se limite pas uniquement aux personnes à mobilité réduite, aux personnes âgées ou aux individus touchés par un handicap quelconque. La richesse des entreprises s'incarne aujourd'hui plus que jamais dans son capital humain. "Les avantages sont doubles, explique Daniel Guérin, PDG de CC Team

Aurore, filiale du groupe La Poste, nous apportons un certain confort de vie et une plus grande sérénité à nos clients. Mais aussi un moyen, pour les directions des ressources humaines qui font appel à nous, de fidéliser leur personnel." La conciergerie rentre ainsi dans le vaste ensemble des avantages dont dispose un employeur pour attirer et conserver des collaborateurs précieux. Un éventail de rémunérations monétaires et symboliques à

composer subtilement. A l'heure actuelle, en période de crise, les conciergeries françaises affichent une forme insolente. Les désaffections sont rares et les clients semblent même utiliser leur conciergerie comme un indicateur qui rassure le marché. Ce signal de bonne santé et de considération envers ses collaborateurs rassèrent les partenaires et les obser-

*La conciergerie d'entreprise s'est développée sur le modèle des desks de grands hôtels habitués à satisfaire toutes les requêtes*

vateurs qui y voient la confirmation que le salut vient de l'humain et d'une meilleure conciliation du travail et du temps privé.

### Une habitude encore peu française

Mais si le potentiel de la conciergerie d'entreprise est important, ce type d'incentive reste marginal en France. Les observateurs et acteurs du secteur estiment que seulement 1 % des salariés français profitent aujourd'



"Nous apportons aux DRH un moyen de fidéliser leur personnel", Daniel Guérin, PDG de CC Team Aurore.