**THEME 3 : L’ORGANISATION DE L’ACTIVITE DE L’ENTREPRISE**

**Le réseau Citiz**

**Une solution de mobilite économique, ecologique et citoyenne**

Fondé en 2002 sous le nom de France-Autopartage, le réseau Citiz a été créé par les pionniers de l'autopartage en France ; des groupes d’habitants de Marseille, Lyon, Grenoble ou encore de Strasbourg séduits par des expériences suisses, allemandes et hollandaises développées dans les années 80 pour partager l’usage d’une voiture et son coût.

Aujourd’hui, le réseau Citiz est composé de 15 opérateurs locaux indépendants qui sont présents dans les principales agglomérations françaises.

A Bordeaux, Strasbourg, Lyon, Poitiers … l’objectif est le même : développer un service d’autopartage proche du territoire et des utilisateurs.

***L’autopartage, un concept différent de la location classique ou du co-voiturage***

L’autopartage est une forme de location de voitures, mais conçu pour des trajets quotidiens, près de chez soi, et pour lequel il est possible de réserver à la dernière minute pour des temps très courts (à partir d’une heure). La location « classique » répond elle, davantage à des besoins sur plus longues périodes pour des véhicules accessibles depuis un endroit précis (aéroport, parking de magasins de grand distribution …).

L’autopartage est encore différent du co-voiturage qui met en relation un conducteur, en général propriétaire de son véhicule, et des passagers souhaitant effectuer un trajet identique en commun.

***L’autopartage selon le réseau Citiz***

En s’abonnant au service d’autopartage du réseau Citiz, les usagers peuvent accéder ponctuellement à une voiture en libre-service. La tarification à l’heure ou au kilomètre en fait un service d’usage économique.

Dans la logique écologique et citoyenne défendue par le réseau, le service d’autopartage se veut être également pour les abonnés, un complément à d’autres services de transport collectif pour maintenir leur vie sociale, se rendre à des rendez-vous professionnels, transporter des objets ou faire des courses … toujours sans avoir à supporter les frais et contraintes inhérents à la possession d’un véhicule (assurance, parking …).

« *C’est une formule vraiment plus économique* » souligne Stéphane, usager du réseau Citiz depuis 3 ans. Pour Chloé, nouvelle adhérente, « *c’est l’aspect écologique et communautaire qui m’a attiré* ».

**Quels choix d’organisation, le réseau Citiz et ses opérateurs ont-ils fait**

**pour offrir le service attendu par leurs abonnés ?**

**1ème partie : Comment les facteurs économiques déterminent-ils les choix de production ?**

**LE RESEAU CITIZ : PENSER GLOBAL MAIS AGIR LOCAL**

Le réseau Citiz est composé de 15 opérateurs locaux indépendants qui partagent la même finalité d’utilité publique de l’autopartage. En proposant aux habitants des différentes agglomérations dans lesquelles ils sont implantés, un mode de déplacement alternatif à celui de la propriété, ils défendent une logique économique « pragmatique et raisonnable » en offrant à leurs abonnés la possibilité d’accéder à une voiture de façon plus économique et plus respectueuse de l’environnement.

Grâce à un abonnement mensuel, l’utilisateur/abonné peut accéder aux voitures en libre-service, sur réservation d’une heure ou plus et la facturation se fait en fonction des heures réservées et des kilomètres parcourus (Par exemple, 2€/h et 0,35 cts/km assistance, entretien, carburant, assurance compris)

*Eléments comparatifs pour l’utilisateur*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Service coopératif local | Service commercial privé |
| Caractéristiques | Structures en réseau  Partenariats collectivités | Service centralisé  Groupes de transport ou loueurs  Grande capacité d’investissement |
| Coût moyen | 0.50 € /km | 0.75 € /km |
| Impact | 1 voiture pour 20 usagers | 1 voiture pour 30 usagers |

https:/citiz.coop

Afin de pouvoir mettre en œuvre leur offre en cohérence avec la logique affichée, des relations étroites de coopération existent entre les différents opérateurs du réseau Citiz. Ainsi, tout en maintenant leur indépendance sur le plan juridique, les opérateurs locaux partagent la même marque « Citiz », mutualisent leurs investissements et échangent sur les bonnes pratiques.

A la tête du réseau, se trouve l’opérateur Citiz de Strasbourg. Au-delà de sa propre offre locale de service d’autopartage, celui-ci gère les investissements nécessaires au bon fonctionnement du réseau et des opérateurs locaux.

Il se charge notamment, de développer les applications mobiles, utilisées par l’ensemble des opérateurs locaux de France, permettant l’accès du service d’autopartage par les abonnés : géolocalisation, réservation, état des lieux du véhicule, ouverture/fermeture des portes. Il effectue régulièrement les achats groupés des véhicules qui sont ensuite revendus aux opérateurs locaux. Il a négocié un partenariat avec la Macif pour l’assurance de tous les véhicules du réseau et créé une centrale d’appel commune qui offre assistance téléphonique et technique aux abonnés Citiz toute l’année, dans n’importe quelle agglomération du réseau, 7j/7 et 24h/24.

En termes de bonnes pratiques, les opérateurs locaux échangent régulièrement.

Ainsi par exemple, dans la logique écologique de l’autopartage, l’opérateur Citiz Toulouse a expérimenté les voitures électriques. L’échec de cette offre (temps de recharge rendant la voiture inutilisable, complexité de prise en main de la voiture perçue pour les usagers) a conduit l’ensemble des opérateurs locaux à renoncer à proposer ce type de véhicule en autopartage.

De même, afin de permettre aux abonnés d’un opérateur local du service d’autopartage de louer une voiture auprès d’un autre opérateur du réseau, le processus de réservation et d’utilisation du véhicule est commun à tous les opérateurs.

Au niveau local, les opérateurs du réseau Citiz, sont totalement autonomes dans leur fonctionnement.

A ce titre, ils ont un budget propre utilisé pour assurer leur activité courante, financer leur communication, rémunérer leurs salariés, acheter et entretenir les véhicules. De plus, ils réalisent les différentes tâches nécessaires à la satisfaction de leurs propres abonnés : gestion des inscriptions, conseils à l’utilisation, actions de fidélisation, participation aux salons, gestion de leur flotte automobile (remplacement des véhicules, entretien).

1. *Distinguer et préciser les activités principales et les activités de soutien constitutives de la chaine de valeur de l’activité d’autopartage proposée par le réseau Citiz – Ressource notionnelle 1 –*
2. *Expliciter la notion de « valeur » et repérer celle créée par l’activité d’autopartage du réseau Citiz – Ressource notionnelle 1 -*
3. *Identifier et classer les différents facteurs de production mobilisés par le réseau Citiz dans les différentes activités constitutives de sa chaine de valeur – Ressource notionnelle 2 -*

1. *Expliquer pourquoi les facteurs de production mobilisés par le réseau Citiz affectent la valeur créée – Ressources notionnelles 1 et 2 –*
2. *Repérer et justifier les choix faits par le réseau Citiz dans l’articulation de ses différentes activités pour minimiser les coûts*
3. *En prenant appui sur les réponses précédentes, déduire la nature des relations qu’entretiennent entre eux les différents opérateurs du réseau Citiz et qualifier le type d’organisation des activités choisi – Ressource notionnelle 3 -*
4. *L’échec de l’offre d’autopartage de voitures électriques a conduit les opérateurs du réseau à proposer des voitures hybrides, plus coûteuses à l’achat mais plus respectueuses de l'environnement.*

*Analyser les enjeux de cette décision*

*[Répondre à la question en mobilisant les notions étudiées aux questions précédentes]*

***Ressources à utiliser :***

* *Ressource notionnelle 1 : la chaine de valeur*
* *Ressource notionnelle 2 : les facteurs de production*
* *Ressource notionnelle 3 : faire ou faire faire*

***Vers la conceptualisation :***

1. *Proposer une définition de la notion de « chaine de valeur »*
2. *Après avoir précisé ce qu’est la « valeur », expliciter comment les activités constitutives de la chaine de valeur influencent la création de valeur*
3. *Expliciter et justifier les choix de production qui s’offrent à une entreprise pour maintenir sa création de valeur.*

**2ème partie : Comment choisir une structure juridique pour l’entreprise ?**

**LE RESEAU CITIZ : DES OPERATEURS LOCAUX**

**DONT LES STRUCTURES JURIDIQUES**

**RELEVENT DE L’ECONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE**

Au-delà de sa finalité économique, le réseau Citiz, par la nature même de son offre, se positionne comme un acteur important de l’Economie Sociale et Solidaire.

Ainsi, chaque opérateur local du réseau contribue à offrir au territoire et aux habitants des agglomérations dans lesquels il est implanté, une « solution de mobilité écologique, citoyenne et responsable ».

Sur le plan écologique, d’après une récente étude d’impact menée par l’Etat suisse, l’autopartage conduit à une baisse moyenne des émissions de gaz à effet de serre de 290 Kg de CO2 par an, résultats observés également en France et en Allemagne. De plus, les utilisateurs de l’autopartage ont naturellement tendance à davantage utiliser les bus/tram, le train, le vélo, la marche à pied… En associant modes alternatifs et autopartage, les ressources sont préservées et l’empreinte écologique des déplacements diminuée.

L’autopartage apparait également comme une solution citoyenne. Pour les collectivités locales où est offert le service, celui-ci apparaît comme une véritable opportunité contribuant à diminuer la densification du trafic routier pour laisser davantage de place dans l’espace public à d’autres usages (pistes cyclables, espaces verts …).

Il permet également d’améliorer la gestion du stationnement des villes en convaincant les abonnés de substituer l’usage de la voiture à la propriété de la 1ére ou 2ème voiture. Cependant, il nécessite des places dédiées dans les parkings collectifs municipaux ou ceux gérés par des opérateurs de stationnement privés.

Faire de l’autopartage une solution aux enjeux de l’Economie Sociale et Solidaire nécessite donc que chaque opérateur local du réseau Citiz fédère autour de son projet tous les acteurs concernés : les salariés travaillant au service des abonnés, les abonnés eux-mêmes qu’ils soient particuliers ou professionnels et l’ensemble des partenaires locaux concernés – collectivités locales, opérateurs de transport collectif, opérateurs de stationnement -.

1. *Qualifier les différents acteurs concernés par le service d’autopartage proposé par un opérateur local du réseau Citiz. Justifiez votre réponse*
2. *En vous appuyant sur le témoignage de Nicolas Guerno, directeur de l’opérateur local du réseau Citiz de Bordeaux (« AutoCool »), identifier les raisons qui ont guidé le choix de la structure juridique. – Ressource documentaire 2 -.*
3. *Montrez que la structure juridique choisie par les opérateurs du réseau Citiz est cohérente avec les motivations des créateurs :*
4. *Relevez les caractéristiques principales des SCOP (Sociétés Coopératives et Participatives) – Ressource notionnelle 4 –*
5. *Quelle caractéristique supplémentaire présente la SCIC (Société Coopérative d’Intérêt Collectif) par rapport à la SCOP ? – Ressources notionnelles 4 et 5 –*
6. *Quel autre choix pouvait être fait pour fédérer les différents acteurs concernés par le service d’autopartage ? Justifier la réponse.*
7. *Répondre à la question générale*
8. *Etudier les statuts de l’opérateur local du réseau Citiz de Bordeaux AutoCool – Ressource documentaire 1 - :*
9. *Repérer dans ces statuts les clauses qui confirment le choix de la structure juridique choisie*
10. *Expliciter l’article 33 de ces statuts*
11. *En vous aidant de la définition de l’Economie Sociale et Solidaire – Ressource notionnelle 6 -montrer que le choix du statut de SCIC par un opérateur local du réseau Citiz est pertinent également au regard de sa finalité.*

***Ressources à utiliser :***

* *Les savoirs sur les contrats (thème 1 du référentiel)*
* *Ressource notionnelle 4 : les Sociétés Coopératives et Participatives (SCOP)*
* *Ressource notionnelle 5 : les Sociétés Coopératives d’Intérêt Collectif (SCIC)*
* *Ressource notionnelle 6 : l’Economie Sociale et Solidaire*
* *Ressource documentaire 1 : les statuts de l’opérateur Citiz de Bordeaux, ‘AutoCool’*
* *Ressource documentaire 2 : témoignage de Nicolas Guerno, directeur général de Citiz Bordeaux ‘AutoCool’*

***Vers la conceptualisation :***

1. *Explicitez pourquoi une entreprise a besoin d’une structure juridique pour organiser son activité*
2. *Donner des exemples d’objectifs et de moyens qui peuvent guider le choix d’une structure juridique*
3. *Proposer une définition de l’Economie Sociale et Solidaire*
4. *Montrer que les statuts juridiques des coopératives (SCOP ou SCIC) sont adaptés au développement de l’Economie Sociale et Solidaire.*

**3ème Partie : Comment l’entreprise organise-t-elle ces ressources ?**

**LE RESEAU CITIZ : DES OPERATEURS LOCAUX**

**DONT L’ORGANISATION DES RESSOURCES ASSURE**

**L’EFFICACITE DU SERVICE RENDU AUX ABONNES**

Pour chacun des opérateurs locaux du réseau Citiz, l’engagement de rendre un service d’autopartage économique, citoyen et écologique nécessite également de pouvoir offrir aux abonnés un service efficace : pouvoir louer rapidement un véhicule au moment où ils en ont besoin et l’utiliser en toute sécurité.

Plusieurs éléments garantissent cette efficacité.

L’organisation du travail

Si chaque opérateur est libre de s’organiser comme il veut, la structure adoptée est à peu près toujours la même. Le pilotage de l’organisation est assuré par un directeur général aidé d’un responsable administratif chargé de la gestion du personnel au quotidien, des relations avec les partenaires extérieurs et d’un responsable financier en charge du suivi de la trésorerie et des budgets.

Un pôle « relations clients » regroupe des chargés d’accueil et de la relation commerciale avec les utilisateurs. Au quotidien, ceux-ci s’organisent entre eux pour gérer les inscriptions, fournir les conseils à l’utilisation des véhicules. Ils travaillent également en équipes pour mener les actions de fidélisation ou les participations aux différents salons décidées par la direction.

Enfin, dans le pôle « gestion de la flotte automobile », un responsable planifie les opérations de maintenance des véhicules, fournit assistance et conseil pour le renouvellement des véhicules et supervise le travail des préparateurs de véhicules (nettoyage et petit entretien courant des véhicules : vérification de la pression des pneus, changement d’ampoules).

Les processus

Avant de pouvoir accéder au service d’autopartage, l’abonné doit s’inscrire sur le site d’un opérateur local. Il doit ensuite signer un contrat de location, accepter les conditions générales du contrat, payer une caution de 600 euros. Il reçoit en contrepartie un badge et des codes lui donnant accès au service d’autopartage.

Lorsque l’abonné souhaite emprunter un véhicule, il n’a plus qu’à le réserver pour un jour et un horaire donnés ; le véhicule peut être utilisé : *ressource documentaire 3 (Citiz, mode d’emploi)*

Pour garantir aux abonnés des véhicules en bon état et respectueux de l’environnement, un renouvellement régulier des véhicules est fait. Selon l’état des véhicules, leur nombre de kilomètres, les remarques des abonnés, le gestionnaire de flotte de l’opérateur local propose à son directeur général de changer tel ou tel véhicule. Cette proposition, une fois acceptée, est transmise à la tête de réseau (l’opérateur local de Strasbourg) pour les achats groupés à venir.

L’efficacité du service rendu aux abonnés tient également aux ressources et compétences mobilisées par les opérateurs.

Au-delà des matériels et équipements divers dont ont besoin les salariés ou les abonnés, la qualité du service rendu repose aussi sur les compétences mobilisées. Ces compétences sont nécessaires aussi bien dans l’accueil et la relation clients, au niveau informatique (le développement des applications mobile a nécessité de recruter des ingénieurs de développement spécialisés dans les applications Web, par exemple) ou dans la gestion de la flotte automobile. Si l’adhésion aux valeurs défendues par le service d’autopartage, est un plus pour les salariés, leur recrutement est basé essentiellement sur leurs compétences.

La mobilisation des ressources humaines autour de l’objectif d’efficacité du service rendu tient également au style de management pratiqué. Ainsi, par exemple, dans l’opérateur local du réseau de Bordeaux, le dirigeant Nicolas Guerno pratique un management de nature à impliquer les salariés dans le service rendu aux abonnés.

1. *Repérer et qualifier les processus utilisés par un opérateur local du réseau Citiz pour garantir l’efficacité de son service d’autopartage – Ressource notionnelle 7 -*
2. *Recenser et distinguer les différentes ressources engagées par un opérateur du réseau Citiz dans ses différents processus – Ressource notionnelle 8 -*
3. *Repérer les différentes compétences nécessaires à la création de valeur d’un opérateur Citiz – Ressource notionnelle 9 -*
4. *Montrer que les choix effectués dans l’organisation de ces ressources (processus, ressources et compétences) témoignent d’un engagement dans une démarche de responsabilité éthique, sociale, sociétale et environnementale de la part des opérateurs du réseau – Ressource notionnelle 10 -.*
5. *Expliquer comment la structure organisationnelle d’un opérateur local du réseau Citiz contribue à l’efficacité du service d’autopartage offert aux abonnés :*
6. *En vous appuyant sur la ressource notionnelle 11, repérer les trois grandes composantes d’une structure*
7. *Explicitez la raison d’être d’une structure organisationnelle*
8. *Caractériser la structure organisationnelle d’un opérateur du réseau Citiz.*
9. *Répondre à la question générale*
10. *Le style de management pratiqué par le directeur de l’opérateur du réseau Citiz de Bordeaux vous paraît-il contribuer à mobiliser les salariés pour un service d’autopartage efficace ? :*
11. *Repérer et distinguer les styles de management présentés par R. Likert – Ressource notionnelle 12 -*

*(Attitude des responsables envers leurs subordonnés, système de motivation, processus de communication, processus de décision, contrôle des résultats)*

1. *Qualifier et caractériser le style de management pratiqué par le directeur de l’opérateur du réseau Citiz de Bordeaux*
2. *Répondre et justifier la réponse à la question générale*

***Ressources à utiliser :***

* *Ressource notionnelle 7 : les processus*
* *Resource notionnelle 8 : les ressources tangibles et intangibles*
* *Ressource notionnelle 9 : les compétences*
* *Ressource 10 : Norme ISO 26000, la Responsabilité Sociale des Entreprises*

*• Ressource notionnelle 11 : Management, structure et mécanismes de coordination*

* *Ressource notionnelle 12 : Les styles de management de R. Likert*
* *Ressource documentaire 2 : témoignage de Nicolas Guerno, directeur général de Citiz Bordeaux ‘AutoCool’*
* *Ressource documentaire 3 : Citiz, mode d’emploi pour les abonnés*

***Vers la conceptualisation :***

1. *Rédiger un petit paragraphe permettant de mettre en évidence et d’expliciter les liens existants entre les notions de « processus », « ressources », « compétences » et « responsabilité éthique, sociale, sociétale et environnementale » de l’entreprise.*

*(Conseil : prendre appui sur les questions 1 à 4)*

1. *Organiser l’activité d’une entreprise nécessite la mise en place d’une structure. Préciser la notion et ses caractéristiques.*
2. *Expliquer pourquoi la gestion des activités dans une entreprise dépend du style de management.*

**4ème partie : Quel financement pour l’entreprise ?**

**UN NOUVEAU SERVICE D’AUTOPARTAGE A BORDEAUX :**

**DES VOITURES YEAH ! EN FREE-FLOATING**

Le service d’autopartage commence à convaincre : de plus en en plus de personnes s’abonnent au service et profitent des voitures mises à disposition par les différents opérateurs du réseau Citiz.

Cependant, pour certains usagers, le service présente trop de contraintes : « on est obligé de ramener la voiture à son emplacement d’origine », « on est obligé de réserver », « on ne peut pas garer la voiture n’importe où ».

Pour répondre à ces remarques récurrentes et pour séduire les moins de 30 ans très attachés à leur liberté de mouvement, une innovation d’usage dans les voitures partagées a été mise en place.

A la suite des expériences menées à Strasbourg, Lyon ou Toulouse, l’opérateur local de Bordeaux a lancé en mai 2017 un service d’autopartage en free-floating : vingt Smart noires et rouges sont désormais accessibles en libre-service 24h/24, sans réservation et peuvent être stationnées n’importe où dans un espace géographique donné. Les voitures sont utilisables pour une durée de 30 minutes à 3 semaines sans que l’usager n’ait à préciser l’heure à laquelle il la ramène.

Le lancement de ce nouveau service a nécessité pour l’opérateur de trouver des financements.

Sollicités, la commune de Bordeaux, la communauté de communes Bordeaux Métropole ou encore TBM (Transports Bordeaux Métropole) ont répondu en faisant des apports supplémentaires permettant de financer une partie des dépenses d’acquisition des nouveaux véhicules ; le reste étant financé par l’utilisation de la réserve impartageable.

Pour assurer la totalité du financement indispensable à la réussite de ce nouveau service, l’opérateur local avait lancé en mars 2017 une campagne de financement participatif sur Internet (plate-forme Ulule) sous forme de dons. Cette opération s’est élevée à 10000 euros destinés à financer à hauteur de 30% les recrutements nécessaires pour renforcer l’équipe existante, 30% pour la communication, 20% pour l’évènement de lancement et 20% pour le stickage des voitures. 268 contributeurs (abonnés et non abonnés) ont répondu à l’appel en permettant de réunir 10175 euros ; ils ont été récompensés de leurs dons par divers objets : porte-clés, sacs, sonnettes de vélo … stickés Yea !

1. *Repérer les dépenses qui ont été nécessaires au lancement du nouveau service d’autopartage par l’opérateur du réseau Citiz de Bordeaux.*
2. *Identifier le(s) cycle(s) concerné(s) par ces dépenses et expliquer pourquoi elles font naitre des besoins de financement pour l’opérateur local.*

* *Ressource notionnelle 13 -*

1. *Relever et expliciter les modalités de financement utilisées par l’opérateur local.*

* *Ressource notionnelle 14 -*

1. *Le lancement de ce nouveau service par l’opérateur local de Bordeaux remet-il en cause l’équilibre financier de la société ? :*
2. *Expliciter la notion d’équilibre financier – Ressource notionnelle 15 -*
3. *Montrer que l’équilibre financier de l’opérateur local de Bordeaux était assuré en 2016*

*-Ressources documentaires 4 et 5 -*

1. *Identifier l’impact des moyens de financement utilisés pour le lancement du nouveau service sur le bilan et le compte de résultat de l’opérateur local*
2. *Répondre à la question générale*

***Ressources à utiliser :***

* ***Ressource notionnelle 13 : Les cycles de l’activité de l’entreprise***
* ***Ressource notionnelle 14 : Le financement participatif***
* ***Ressource notionnelle 15 : L’équilibre financier***
* ***Ressource documentaire 4 : Bilan d’AutoCool, opérateur local du réseau Citiz de Bordeaux***
* ***Ressource documentaire 5 : Compte de résultats d’AutoCool, opérateur du réseau Citiz de Bordeaux***

***Vers la conceptualisation :***

1. *Définir les cycles d’exploitation et d’investissement*
2. *Expliquer pourquoi les cycles de l’activité de l’entreprise font naître des besoins de financement*
3. *Donner quelques exemples de moyens de financement auxquels peut avoir recours une entreprise.*
4. *Expliciter la contrainte qui pèse sur le choix des moyens de financement par l’entreprise.*

**5ème partie : L’organisation de l’activité de l’entreprise, des choix sous contraintes**

**UN PARTENARIAT POSSIBLE ENTRE AUTOCOOL ET LE GARAGE MODERNE ?**

*Nicolas Guerno, directeur général d’AutoCool – opérateur du réseau Citiz de Bordeaux – :*

*« Dans le choix de nos fournisseurs nous essayons d'en trouver qui adhèrent à nos valeurs mais ce n'est pas toujours facile. (…). J'aimerais par ailleurs systématiquement aller au Garage Moderne, un partenariat que j'aimerais réactiver mais qui a aussi ses contraintes. »*

*Source : Ressource documentaire 2*

Créé en 2003, le **Garage Moderne** est un garage associatif, participatif et culturel.

Implanté au cœur du quartier de Bacalan à Bordeaux dans d’anciens hangars /ateliers de la Société Aéronautique du Sud-Ouest qui fabriquait des ailes d’avion, la vocation du Garage Moderne est de favoriser le développement d’actions inscrites dans une démarche d’économie sociale, circulaire et solidaire, génératrices d’emplois de proximité.

Profitant d’une partie de ces immenses locaux industriels, le Garage Moderne propose trois catégories de prestations à ses 5300 adhérents : un atelier vélo où il est possible d’entretenir son vélo ou d’en trouver un pas cher, un atelier auto pour l’entretien de sa voiture avec un mécanicien et une mise à disposition des locaux pour des manifestations culturelles (concerts, expos, soirées …) … contribuant ainsi à préserver également un patrimoine témoin du riche passé industriel du quartier du Bacalan.

L’association est gouvernée par un bureau de 5 personnes et emploie 11 salariés :

* Une coordinatrice qui gère et planifie les différentes activités du garage - notamment pour les manifestations culturelles - et qui assure la gestion du personnel,
* Un agent d’accueil qui est en charge de la relation avec la clientèle (information, prise de rendez-vous …)
* Quatre mécaniciens auto, deux mécaniciens vélo
* Un comptable
* Deux jeunes en service civique (¹) assistant les mécaniciens, selon les besoins.

Elle est financée, outre les cotisations de ses adhérents, par des subventions reçues de différents partenaires, la Région Aquitaine, la communauté de communes Bordeaux Métropole, la commune de Bordeaux et Aquitaine Active (financeur solidaire pour l’emploi).

**L’Atelier Auto du Garage Moderne**

Contre une adhésion annuelle de 51 euros plein tarif / 35 euros tarif réduit (chômeurs, étudiants), le Garage Moderne propose plusieurs types de services pour l’entretien des voitures.

* La réparation ou l’entretien du véhicule par son propriétaire mais avec l’aide d’un mécanicien du Garage. Celui-ci est alors en charge d’accompagner l’adhérent en lui fournissant les explications adaptées à son niveau de connaissance en mécanique
* La réparation ou l’entretien du véhicule directement par un mécanicien si l’adhérent ne souhaite pas participer.
* Pour les adhérents qui souhaitent effectuer les réparations seuls chez eux, le Garage propose le diagnostic du véhicule et l’achat des pièces. Sur présentation d’un bon établi par le Garage Moderne, l’adhérent bénéficie d’une remise chez les partenaires du Garage et peut profiter de pièces recyclées dès que cela est possible, comme celles que le Garage Moderne utilise lui-même.

Contrairement aux garages classiques où le tarif horaire de la main d’œuvre varie selon la nature des travaux réalisés, le tarif pratiqué par le Garage Moderne est le même quelle que soit la réparation envisagée :

* Un tarif main d’œuvre pédagogique (si l’adhérent participe à la réparation) : 32 euros/heure
* Un tarif main d’œuvre mécanicien seul (si l’adhérent ne participe pas à la réparation) : 46 euros / heure

[Prix heure main d’œuvre moyen dans un garage classique : 65 euros]

**Venir à l’Atelier Auto du Garage Moderne**

Lorsqu’un client appelle pour venir bénéficier des services de l’Atelier Auto, plusieurs questions lui sont posés par l’agent d’accueil :

-est-il adhérent ?

[Les services proposés par le Garage Moderne reposent sur une adhésion obligatoire]

-quel besoin a-t-il ? : entretien, réparation et de quelle nature

[Si le Garage dispose de la plupart des matériels nécessaires (outils, pont élévateur, démonte-pneus, station de décalaminage, kit de diagnostic, compresseur …), ceux-ci doivent être disponibles pour le travail à effectuer sur le véhicule]

-souhaite-t-il participer ou non au service ?

-et si oui, quel est son niveau de connaissances en mécanique ?

[Si l’adhérent a un niveau confirmé en mécanique, l’aide du mécanicien est moindre et il peut en même temps conseiller un autre adhérent ou effectuer des réparations sur un véhicule laissé par un adhérent ne souhaitant pas participer.

La planification des activités de l’Atelier Auto du Garage peut être ainsi optimisée, aussi bien pour les personnels que pour les adhérents.]

**Un partenariat entre AutoCool et le Garage Moderne ?**

Au lieu de confier ses voitures à un garagiste traditionnel, le dirigeant de l’opérateur du réseau Citiz de Bordeaux, AutoCool, aimerait les faire entretenir et réparer au Garage Moderne. Les préparateurs des véhicules pourraient ainsi, en plus des tâches de nettoyage et petit entretien courant qu’ils font déjà, prendre en charge la totalité des tâches liées à l’entretien et réparation des véhicules avec l’aide des mécaniciens du Garage Moderne.

Au-delà de ces seules opérations techniques, ce serait également pour l’opérateur local du réseau Citiz de Bordeaux, une façon de poursuivre son engagement dans une démarche de responsabilité éthique, sociale et sociétale.

Mais, pour le Garage Moderne, se lancer dans ce partenariat nécessiterait sans aucun doute de réserver certaines plages horaires de l’Atelier Auto pour les véhicules d’AutoCool (outils et mécaniciens). Ce qui pourrait diminuer les disponibilités pour ses adhérents actuels.

A moins d’embaucher ou d’investir dans de nouveaux matériels.

¹ Le **service civique** est un dispositif français d'encouragement à l'engagement de citoyenneté et de soutien public à celle-ci, créé par la loi du 10 mars 2010 par Martin Hirsch. Il est entré en vigueur le 13 mai 2010 et a pour objectif de renforcer la cohésion nationale et de favoriser la mixité sociale en offrant la possibilité aux jeunes de 16 à 25 ans de s'engager pour une durée de 6 à 12 mois dans une mission d'intérêt général dans neuf domaines différents, reconnus prioritaires pour la Nation : éducation, solidarité, santé, culture et loisirs, environnement, développement international et humanitaire, mémoire et citoyenneté, sports, intervention d'urgence en cas de crise.

75 % des jeunes engagés sont en situation d'emploi ou de formation 6 mois après leur mission de service civique (TNS Sofres 2013)

**Apprécier la pertinence et la faisabilité d’un partenariat entre AutoCool, opérateur Citiz de Bordeaux, et le Garage Moderne en répondant aux questions suivantes.**

1. *Montrer que les finalités poursuivies par le Garage Moderne et par AutoCool sont convergentes ainsi que leur positionnement comme organisations de l’Economie Sociale et Solidaire.*
2. *Expliquez en quoi l’organisation de ses ressources par le Garage Moderne est cohérente avec sa finalité (processus, ressources, compétences, structure organisationnelle)*
3. *Un partenariat entre AutoCool et le Garage Moderne modifierait-il leurs choix actuels d’organisation de leurs activités ? Justifier votre réponse en mobilisant la notion de chaine de valeur.*
4. *Analyser les conséquences en termes de valeur d’un partenariat possible entre AutoCool et le Garage Moderne pour chacun des deux partenaires.*
5. *Quelle(s) forme(s) juridiques pourrait prendre cette relation de* *coopération entre AutoCool et le Garage Moderne ? Indiquer quelles conséquences juridiques, elle(s) produirai(en)t.*