

LE CAHIER DES RH

— L'enquête —

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

L'ATOUT

DES SER aux salariés

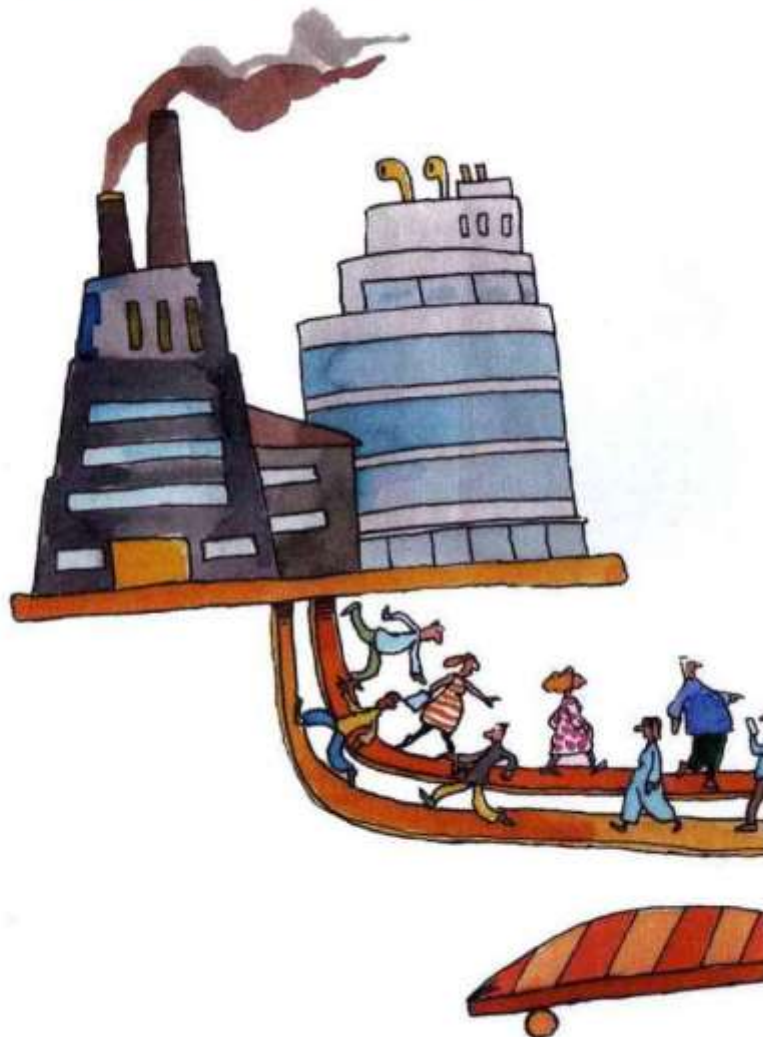
Econocom
Un programme social
qui facilite la vie

Cefem Industries
Grâce aux "Petits déboulinés",
les salariés vivent mieux
la parentalité

April
Un guichet unique de services

Société Générale
Accompagner les salariés
à tous les âges

Randstad
Des actions au prisme
de l'égalité femmes-hommes



L'ESSENTIEL

1

Le bouleversement des modes de travail lié aux technologies et l'éloignement géographique des entreprises des centres-villes poussent les employeurs à faciliter la vie quotidienne de leurs salariés.

2

Conciergeries, crèches, gardes d'enfants, services administratifs, accompagnement des aidants... jusqu'à l'aide à la gestion des budgets personnels des collaborateurs, les champs d'intervention sont vastes.

3

Si les salariés sont friands de ces services, ils interpellent aussi leurs employeurs sur les questions d'organisation du temps de travail, indissociables de l'ensemble des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail.

VICES

Constatant l'affaiblissement des frontières entre vie privée et vie professionnelle, les entreprises n'hésitent plus à proposer une multitude de services visant à alléger le quotidien de leurs salariés. Autant pour les fidéliser, en se montrant soucieuses de l'équilibre des temps, que pour accroître leur performance.

COORDONNÉE PAR VIRGINIE LEBLANC
ILLUSTRATION NESTOR SALAS





L'

idée que des entreprises (en l'occurrence Facebook et Apple, les deux géants de la Silicon Valley) puissent subventionner la congélation d'ovocytes pour leurs employées afin que celles-ci privilégient leur carrière avant de devenir mères a suscité un débat passionné en France en octobre dernier. Sans aller jusqu'à cet extrême, les entreprises hexagonales misent de plus en plus sur les services et avantages qu'elles peuvent apporter à leurs salariés pour les aider dans leur quotidien ou à plus long terme. Objectifs : préserver leur attractivité, fidéliser et réduire l'absentéisme. Mais aussi répondre à la forte attente des salariés dans ce domaine. Selon le baromètre de l'Observatoire de l'équilibre des temps et de la parentalité en entreprise (OPE) publié le 2 juin dernier, 93% des salariés considèrent que l'équilibre des temps de vie est un sujet de préoccupation important, voire très important. Et 89% des sondés estiment qu'une aide leur permettant

89 % des sondés estiment qu'une aide leur permettant de mieux équilibrer leur temps de vie pourrait avoir un impact important sur la performance économique de l'entreprise

de mieux équilibrer leurs temps de vie pourrait avoir un impact important sur la performance économique de l'entreprise et sur le climat social (95%). Par ailleurs, 71% affirment « manquer de temps au quotidien ».

« Les jeunes salariés sont très friands de ce type de services. Lorsqu'ils ont la possibilité de choisir entre une entreprise qui montre une attention spécifique au bien-être de ses collaborateurs, et une autre qui serait passive sur ces sujets, ils n'hésitent pas à opter pour celle qui leur offre de multiples agréments, quitte à perdre en salaire », affirme Jean-Christophe Procot, senior manager RH chez Kurt Salmon.

SOULAGER LE QUOTIDIEN

Les frontières entre vie privée et vie professionnelle étant de plus en plus poreuses, l'entreprise apparaît légitime à intervenir pour soulager ses collaborateurs dans leur quotidien. « De nombreux salariés appellent des institutions publiques pendant leurs heures de travail et, inversement, ils rapportent du travail chez eux le week-end. Certains soucis personnels parasitent leur sommeil, ce qui a une incidence sur la disponibilité et la concentration au travail. Les entreprises et les branches professionnelles ont de plus en plus intérêt à réfléchir à ces sujets », affirme Arnaud Vallin, directeur usages sociaux-marketing social de la société d'intermédiation Domplus. Celle-ci (8 millions de bénéficiaires) travaille essentiellement pour le compte d'institutions de prévoyance mais aussi en direct avec des entreprises comme Lafarge, par exemple.

Depuis plusieurs années déjà, les entreprises offrent des services de crèche et de conciergerie, même si le taux de pénétration en France de la conciergerie d'entreprise n'est que de 1%, selon l'Arseg, l'association des professionnels de l'environnement de travail. Mais ces solutions évoluent pour coller davantage aux

besoins des salariés et accompagner les parents à différents moments de la vie. En juin dernier, BBbook, un service de Crèche Attitude (Sodexo), qui proposait déjà depuis 2013 un service d'accueil d'urgence en crèche, a élargi son offre aux enfants de 3 à 12 ans en nouant un partenariat avec Kangourou Kids pour un service de garde d'urgence à domicile. « Les entreprises qui ont des problématiques d'absentéisme sont intéressées par la mise en place de solutions de garde d'urgence. C'est un vrai atout. Les parents peuvent appeler la veille et disposer soit d'une place en crèche, soit d'une nounou à domicile, illustre ainsi Sylvain Forestier, Président de La Maison Bleue, entreprise de crèche spécialisée dans la gestion et la création de crèches pour les entreprises et les collectivités. Et, pour répondre aux problématiques des enfants âgés de 4 à 11 ans, nous proposons d'aller les chercher à l'école, nous organisons des activités périscolaires, et nous donnons accès à des services de conciergerie et à des cours sur Internet. Sur ces sujets, nous avons notamment un partenariat exclusif avec l'entreprise de services à domicile O2. »

DAVANTAGE D'OFFRES EN LIGNE

Les offres de services en ligne se développent non seulement en matière de soutien, mais aussi pour les gardes d'enfants. La start-up française Yoopies, qui se définit comme le « Facebook du baby-sitting », a fait entrer le groupe Babilou dans son capital et a lancé une plate-forme d'intermédiation pour rechercher une baby-sitter, une nounou ou une assistante maternelle et vérifier ses diplômes afin de s'adresser à elle en confiance. Cinq grands groupes l'ont expérimentée auparavant : SNCF (Transilien), Société Générale (lire p. 24), le groupe Casino, France Télévisions et le CE d'Amundi.

Selon Jérôme Ballarin, président de 1762 Consultants et de l'OPE,

et promoteur du « management par les équilibres », d'autres prestations se développent, comme les ateliers de formation pour les parents d'adolescents difficiles : « Des spécialistes de l'adolescence leur apportent des clés de compréhension concrètes, et ces modules leur permettent aussi d'échanger avec d'autres parents. »

4 MILLIONS D'AIDANTS FAMILIAUX

Dans leurs démarches, les entreprises doivent tenir compte des évolutions sociétales. Ainsi, dans son nouvel accord femmes-hommes, Randstad a intégré plusieurs mesures en faveur des familles monoparentales (lire p. 25). Autre évolution majeure, démographie oblige, une forte préoccupation émerge pour soutenir les salariés aidants dans leurs démarches. Plus de 4 millions de Français seraient aidants familiaux. Ce n'est pas un hasard si la plateforme Responsage (80 000 salariés ayants droit en 2015) est rejointe par de plus en plus d'entreprises (lire *Entreprise et Carrières* n° 1211). Bayard et Danone font partie des actionnaires, et le service est aujourd'hui disponible notamment chez L'Oréal, GDF Suez, Crédit Agricole Assurances, LVMH. Les appelants bénéficient d'un conseil personna-

lisé et d'une réponse écrite très détaillée sur des questions variées : les aides au financement des séjours en maison de retraite, l'accompagnement d'un proche souffrant de la maladie d'Alzheimer, etc.

D'autres organismes apportent une offre globale, qui intègre cet accompagnement aux aidants familiaux. C'est le cas à Domplus, où, au-delà des problématiques de dépendance, de handicap, de veuvage et de passage à la retraite, les situations d'aidants sont prises en compte. « Nous nous sommes rendu compte qu'il fallait aussi aider les salariés à anticiper ces situations difficiles par des modules de prévention », souligne Arnaud Vallin.

De son côté, April a testé en interne un service d'assistance médico-social "April for me", qu'elle va proposer aux entreprises (lire p. 24). Ces services sont encouragés par la généralisation de la complémentaire santé, car les organismes recommandés doivent proposer des prestations à haut degré de solidarité (lire *Entreprises & Carrières* n° 1244). « Les services proposés dans le cadre de l'action sociale ont été intégrés dans la démarche globale Entreprise territoire de santé, pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises et des branches professionnelles, témoigne Pascal

Chorum Facilit', un service d'accompagnement social pour l'économie sociale et solidaire

En avril 2015, Chorum, la mutuelle dédiée aux acteurs de l'économie sociale et solidaire, a annoncé le lancement d'un guichet unique de l'accompagnement social, Chorum Facilit', via un site Internet et un suivi téléphonique. L'objectif ? Informer et orienter les salariés de ce secteur pour leur simplifier la vie, tant sur des sujets de vie familiale, de santé, de vie professionnelle que de logement. Catherine Sergent, directrice de la MJC de La Celle-Saint-Cloud (37 salariés, 10 ETP) se réjouit de l'initiative : « Une petite structure comme la nôtre ne peut pas développer de services RH annexes pour accompagner les salariés dans les situations difficiles qu'ils rencontrent. Et chacun est indispensable à la bonne organisation de l'entreprise. Chorum Facilit' est un vrai outil de management pour nous. J'y ai eu recours en octobre 2014 pour une de mes salariées qui avait perdu son fils. » La salariée a été notamment conseillée sur les dispositifs d'aide sociale. ↓

Andrieux, directeur de l'action sociale de Malakoff Médéric. Demain, nous mettrons l'accent sur l'accompagnement des salariés seniors, la préparation à la retraite, et nous souhaitons répondre à une forte demande sur l'accompagnement en cas de décès d'un proche. » En outre, parmi les services disponibles, Malakoff-Médéric inclut dans ses offres d'assurance les prestations de la conciergerie "Bien-être à la carte" et un service à la limite des

problématiques de prévention : l'accompagnement-reprise des salariés en arrêt maladie de longue durée.

AIDES FINANCIÈRES

Autres tendances qui émergent de l'observatoire de Domplus : de fortes demandes sur les problèmes financiers liés aux factures de chauffage, au paiement de loyers, à l'équilibre budgétaire dans son ensemble. Selon le DRH de Phone Régie, Emmanuel Gau-

GRANDE-BRETAGNE

Squirrel aide les salariés à mieux gérer leur argent

Tout droit sorti de l'incubateur de fintech Barclays, Squirrel se définit comme une plate-forme de gestion des finances. « Squirrel vise à aider les personnes à faibles revenus parfois incapables de gérer leur budget, explique Mutaz Qubbaj, son directeur général. La solution proposée par notre entreprise consiste à nous associer directement à des employeurs afin qu'ils fournissent à leurs salariés des outils de bud-

get, d'épargne ou encore de gestion des factures puisant directement dans la fiche de paie. »

OUTILS DE BUDGET

Outre-Manche, plus de 20 millions de personnes percevraient des rémunérations annuelles inférieures ou égales à 25 000 livres (35 200 euros) selon l'entreprise. Le principe est simple : « Notre plate-forme technologique, approuvée par le régulateur, nous

permet de fournir à nos utilisateurs des comptes sur lesquels ils peuvent payer leurs factures, économiser de l'argent dans un but précis ou encore donner instruction à Squirrel de verser un revenu hebdomadaire à la place de montants mensuels », explique Mutaz Qubbaj. À l'heure actuelle, Squirrel a entamé des essais avec neuf entreprises britanniques dans les secteurs du transport, de la logistique

et de la distribution en ligne. La start-up, qui a levé en début d'année 800 000 livres (1,126 million d'euros) auprès d'investisseurs internationaux, vise aussi à se rapprocher d'entreprises spécialisées dans la gestion des rémunérations. Gratuit pour les salariés, le service est payé par les employeurs au moyen d'une cotisation dont le montant varie en fonction de la taille de l'entreprise. **STÉPHANIE SALT, À LONDRES**

trêt, les offres des partenaires 1% logement ne suffisant pas toujours à couvrir toutes les demandes des salariés, l'entreprise a mis en place un système maison d'aide financière au logement. Le premier type d'aide a trait à l'attribution d'une avance sur salaire (sans intérêt) que le salarié rembourse par mensualités sur douze mois maximum. Le deuxième volet permet à l'entreprise de se porter caution so-

lidaire auprès du bailleur pour les salariés qui ne peuvent pas avoir recours à leur famille ou à leur entourage. Seuls les salariés ayant au moins un an d'ancienneté peuvent en bénéficier. Autre service développé en Grande-Bretagne: la société Squirrel a expérimenté avec neuf entreprises un outil de gestion de budget (lire l'encadré p. 21). Existe-t-il une limite aux interventions des employeurs pour

soulager leurs salariés de leurs soucis quotidiens? «Le problème est qu'il ne faut pas en arriver à ce que, *in fine*, l'entreprise donne les moyens au salarié de se sur-engager dans le travail», alerte Damien Richard, enseignant chercheur à l'Inseec Business School. En outre – les salariés eux-mêmes le disent –, leur premier sujet de préoccupation concerne les questions d'organisation du travail. Selon le baromètre de

l'OPE, les mesures les plus demandées pour respecter les temps de vie tourment autour de la souplesse ponctuelle des horaires de travail, d'horaires et de charge de travail raisonnables, de la mise en place du télétravail. Econocom, à l'instar d'autres entreprises, a d'ailleurs commencé par là avant de déployer un programme plus vaste d'amélioration de la qualité de vie au travail (lire ci-dessous). **V. L.**

ECONOCOM

UN PROGRAMME SOCIAL QUI FACILITE LA VIE

Avec le programme Share, l'entreprise de services numériques mise sur différentes initiatives pour améliorer la qualité de vie au travail des collaborateurs : modernisation de l'organisation du travail, services, aides sociales et financières.

Groupe européen de services numériques aux entreprises, Econocom a eu l'idée de proposer des services aux salariés en 2010, alors que l'entreprise allait connaître une transformation du fait de son rapprochement avec Osatis. « Nous nous sommes posé la question de savoir comment les salariés pourraient bien vivre cette évolution, et nous avons décidé de réfléchir aux solutions qui leur permettraient d'être épanouis professionnellement et personnellement », explique Franck Fanguero, DRH.

L'entreprise a organisé des "workshops" avec les salariés issus des différentes entités (ingénieurs, techniciens, commerciaux, acheteurs...), avec pour mot d'ordre une question: que peut-on faire pour simplifier sa vie au travail et sa vie privée? « Nous avons

fait émerger différents items et nous les avons priorisés, précise le DRH. J'ai également partagé les réflexions avec les organisations syndicales. »

TÉLÉTRAVAIL PENDULAIRE

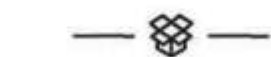
Un accord a été conclu en 2011 sur l'organisation du travail, première attente des salariés. Aujourd'hui, 260 d'entre eux pratiquent le télétravail pendulaire, sur les 500 salariés travaillant au siège de Puteaux (92), principalement des fonctions supports. Et le télétravail ponctuel est également pratiqué, tout comme le temps partiel choisi.

Deuxième sujet de préoccupation des salariés: les services. Une conciergerie "physique" est présente au siège et sur les autres sites parisiens, ainsi qu'une conciergerie virtuelle par téléphone et Internet pour les autres

sites, et un système d'armoires électroniques (initié par Sodexo) a été adopté pour déposer les travaux que l'on souhaite voir pris en charge. « C'est un succès: environ 1 000 services sont rendus par mois », se félicite le DRH, du pressing aux formalités de carte grise et de visa.

L'entreprise dispose également de berceaux auprès du réseau La Maison Bleue et d'un système d'urgence de garde d'enfants. Elle a ajouté parmi ses propositions un service d'optique: un opticien est présent tous les vendredis au siège et met à disposition un système numérique d'essayage virtuel des montures de lunettes avec des tarifs préférentiels. Un accès e-learning pour des formations en langues et au développement personnel est accessible, tout comme des cours en ligne pour les enfants des collaborateurs. Enfin, les salariés peuvent faire appel gratuitement à un coach sportif.

Troisième axe d'action: l'aide sociale et financière. Une ligne téléphonique d'appel à un psychologue est proposée par l'entreprise. En cas de dépenses imprévues (par exemple le changement d'une voiture après un



REPÈRES

Activité
Services numériques aux entreprises.

Effectifs
6 500 salariés en France et 9 000 dans le monde.

Chiffre d'affaires 2014
Plus de 2 milliards d'euros.

accident), le fonds de solidarité peut réaliser une avance ou octroyer des prêts à taux zéro: 350 000 euros ont été débloqués depuis 2011.

ÉLÉMENT DE FIDÉLISATION

Pour faire la promotion de ce programme, Econocom a organisé une journée spéciale dans le cadre de la semaine de la qualité de vie au travail de l'Anact. Le 18 juin, les salariés avaient accès à différents ateliers et pouvaient discuter avec les prestataires pour se renseigner ou s'inscrire à des services. Sans indiquer le budget alloué, le DRH affirme que « l'investissement en vaut la peine. C'est un élément de fidélisation et d'attractivité. » Deux autres sujets font partie du programme: la diversité et l'épargne salariale. **V. L.**

CEFEM INDUSTRIES

GRÂCE AUX "PETITS DÉBOULONNÉS", LES SALARIÉS VIVENT MIEUX LA PARENTALITÉ

Pour s'attirer les faveurs de salariés qualifiés, difficiles à retenir en zone rurale, la PME ardéchoise a créé une crèche qui accueille aussi les enfants des villages voisins.

Août 2008, Cefem Industries, fabricant de matériel électrique et d'électronique de puissance, ouvre sur son site de Saint-Michel-de-Boulogne, petit village d'Ardèche de 150 habitants, une crèche d'entreprise qui n'a pas d'original que le nom. Les Petits déboilonnés assure 12 places pour les enfants des salariés... et pour ceux des habitants de trois autres villages de la communauté de communes de La Roche de Gourdon, qui n'avaient jusqu'ici aucune structure d'accueil pour la petite enfance. Pour la direction de cette PME de 120 salariés, dont 60 présents sur ce site, la crèche allait pallier ses difficultés d'attractivité vis-à-vis des nouveaux salariés, comme de

ceux concernés par une mobilité interne au groupe.

PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ

La DRH qui a coordonné le projet, Nadine Fangier, raconte que l'initiative d'un partenariat public-privé lui était venue en entendant une annonce du gouvernement, fin 2006, pour encourager le développement des crèches d'entreprise pour les salariés d'hypermarchés tributaires des horaires décalés et à temps partiel. Cefem Industries va non seulement plancher sur l'installation d'une crèche, mais aussi d'un centre aéré pour accueillir, pendant les vacances, les enfants de plus de 5 ans.

Nadine Fangier s'adresse aux partenaires potentiels – élus lo-

caux, caisse d'allocations familiales – avec qui elle doit discuter plusieurs mois. Le Réseau Petite Enfance en Ardèche entre aussi en jeu pour une étude de faisabilité: il recommande de faire gérer la crèche par une société coopérative d'intérêt collectif (Scic), qui permet d'associer des personnes morales et de rapprocher les intérêts publics et privés. Son conseil d'administration réunit, aux côtés de Cefem Industries, un syndicat intercommunal doté de la compétence petite enfance que n'avait pas la communauté de communes (sic), une association de parents chargée des questions techniques (projet d'établissement, règlement intérieur, aménagement de l'espace...) et, enfin, le personnel de la crèche (cinq salariés recrutés dans la région). La gérance de la Scic est confiée à la DRH.

La contribution de l'entreprise permet d'alléger les coûts de structure. Cefem Industries apporte le terrain, ses réseaux électrique et de communication; elle prend les activités de comptabilité et d'administration des contrats de la crèche. Ainsi, « la directrice est déchargée de tâches administratives qui envahissent d'ordinaire cette fonction; elle passe plus de temps qu'ailleurs à faire son métier auprès des enfants, de l'équipe et des parents », commente Nadine Fangier.

« Pour les parents, le confort d'organisation est indéniable, affirme-t-elle. Tout le monde se connaissant, on trouve toujours vite une solution quand un enfant tombe malade. » Autre intérêt: « Nous avons une entente avec le réseau des assistantes maternelles pour élargir notre amplitude horaire – qui est de 7 heures



REPÈRES

Activité
Fabricant de matériel électronique.

Effectif
120 salariés.

Chiffre d'affaires
5,5 millions d'euros.

30 à 18 heures 30. » En cas d'horaire décalé, une nounou prend le relais de la crèche. La Scic est même intervenue pour s'occuper des nouveaux rythmes scolaires de l'école voisine.

« Pour les parents, le confort d'organisation est indéniable. »

NADINE FANGIER, DRH

DRH, Nadine Fangier l'est de moins en moins. Car elle a pris aussi la présidence d'un groupement d'employeurs du Sud Ardèche, créé fin 2013 avec onze entreprises et l'aide de la Maison de l'emploi de l'Ardèche méridionale. Bénéfice de cette autre mutualisation: le groupement fonctionne avec 28 adhérents, qui font appel à 18 salariés que les PME ne parvenaient pas à recruter, seules, pour des missions à temps partiel: responsables marketing, qualité, secrétariat polyvalent, comptabilité.

LAURENT POILLOT

Un budget allégé

La Scic a passé un contrat enfance jeunesse tripartite avec l'intercommunalité et la Caisse d'allocations familiales (CAF). Avec ce montage, elle a pu obtenir 100 000 euros d'aide de la CAF et construire, en six mois, le bâtiment. Et obtenir des financements complémentaires: la MSA et la CAF prennent en charge la prestation de service unique (PSU), sous forme de paiement à l'acte, à hauteur de 4,54 euros de l'heure d'intervention. Le Fonds européen de développement économique et régional (Feder) a contribué également à l'aménagement des locaux. Aujourd'hui, le budget de fonctionnement s'élève à 135 000 euros. Cefem industries finance sept places de crèche, les communes, cinq. Sa dépense est valorisée: « Elle nous ouvre un crédit d'impôt famille correspondant à une réduction de 33% notre impôt sur les sociétés », explique Nadine Fangier. †

APRIL

UN GUICHET UNIQUE DE SERVICES

Avant de proposer son offre de services aux entreprises, le groupe d'assurances l'a expérimentée en interne. L'option choisie : un point d'entrée unique pour traiter de tous types de situations de fragilité.

Le 1^{er} juin dernier, April annonçait le lancement de la carte "April for me", un service dédié aux salariés confrontés à un coup dur. « 100% des salariés font un jour face à une situation de fragilité. Ils ne savent pas où s'adresser, et l'entreprise est légitime pour les accompagner, car leurs soucis envahissent toute leur vie, y compris professionnelle », estime Fabienne Ernoult, déléguée

générale à la RSE. Convaincue du bien-fondé de cette prestation, April a d'abord testé le concept en interne. « Avec un groupe réparti sur 40 sites et 250 agences commerciales, nous nous sommes aperçus que, si nous offrions des services de type crèches et conciergerie à nos salariés présents à Lyon, cette démarche était discriminante pour tous les autres, affirme Fabienne Ernoult. Nous

avons donc décidé d'harmoniser et de proposer une offre de services plus large. » Être aidant familial, connaître un divorce, une situation de surendettement, des problèmes de logement, être confronté à un deuil, au handicap, à un accident... Autant de coups durs que l'assureur a décidé de prendre en charge via un numéro unique et sous le nom April for me, afin que les futures entreprises clientes puissent le personnaliser.

OUVERT À TOUS

« Lorsque nous avons lancé la carte, les informations ont été diffusées avec la fiche de paie de nos collaborateurs pour toucher tout le monde. » De fait, le

service est ouvert à tous, même aux stagiaires. Il est complété par une assistance de soutien psychologique accessible 24 heures sur 24.

Une assistante sociale se consacre aux appels, auxquels elle peut apporter une réponse ou bien qu'elle peut réorienter vers le bon interlocuteur. Mais il peut l'être également par un responsable RH qui identifierait un problème. Depuis fin mars, 40 demandes ont été adressées au service. Les attentes récurrentes portent sur des problématiques familiales – divorces, conflits –, l'endettement, la renégociation de prêts, le réaménagement de crédits, les questions de handicap, et les situations d'aidant familial.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

ACCOMPAGNER LES SALARIÉS À TOUS LES ÂGES

Au sein d'un programme de qualité de vie au travail, la banque inscrit des services visant à aider ses salariés à toutes les étapes de leur vie.

Après avoir conclu un accord sur les conditions de vie au travail en mars dernier, Société Générale (46 000 salariés en France) a lancé son programme "Life at work" en avril. Fruit d'initiatives menées depuis plusieurs années pour développer la qualité de vie au travail, l'objectif de ce programme est de mieux les partager et d'en développer de nouvelles. En outre, le comité exécutif a signé en novembre 2014 la charte

"15 engagements pour l'équilibre des temps de vie", et la banque a adhéré à l'Observatoire de l'équilibre des temps et de la parentalité en entreprise mi-2014. « C'est un sujet de préoccupation au plus haut niveau de l'entreprise, commente Marie Langlade Demoyen, directrice de la responsabilité sociale au travail. D'autant que les nouvelles générations ont des attentes fortes. Y répondre devient un enjeu stratégique pour l'attractivité de l'entreprise et la rétention

des collaborateurs. » Parmi les six thèmes abordés par Life at work figurent les moments de vie et les avantages : « En fonction des étapes de leur vie, les salariés n'ont pas les mêmes besoins », souligne Marie Langlade Demoyen. L'entreprise souhaite donc élargir ses solutions d'accompagnement des futurs parents jusqu'aux salariés aidant un parent âgé.

Société Générale fait aussi partie des entreprises qui ont expérimenté depuis 2013 en Ile-de-France la plate-forme d'intermédiation Yoopies de recherche de baby-sitter, de nounou ou d'assistante maternelle. Celle-ci a été déployée en France mi-2014. Lin-

térêt ? Son côté collaboratif, avec la possibilité de laisser des commentaires, de donner des notes et la possibilité par exemple d'organiser une garde partagée avec un collègue.

Un service de conciergerie est proposé. Et d'autres services sont développés en lien avec le logement, l'accompagnement des seniors et des aidants. Sur ce dernier sujet, la banque mène une réflexion avec sa mutuelle pour aller plus loin.

DE NOUVEAUX MODES D'ORGANISATION

Du côté des demandes des collaborateurs, « lors d'un atelier animé en mai pour recueillir les attentes des différentes tranches d'âge des salariés, les sujets d'intérêts variaient en fonction de l'âge de leurs enfants : télétravail, aménagement des horaires pour les moins de 10 ans, coaching,



REPÈRES

Activité

Groupe international de services en assurance.

Effectif

3 800 salariés.

Chiffre d'affaires 2014

766,3 millions d'euros.

April est actuellement en pour-parlers avec des entreprises qui envisagent d'intégrer la carte dans le cadre de leurs accords qualité de vie au travail. Le coût pour un employeur dépend de la taille de l'entreprise, soit en moyenne 3 euros par salarié.

« Difficile de mesurer l'impact sur l'absentéisme, mais ce type d'initiative tend à réduire le présentéisme passif », estime Fabienne Ernoul. **V. L.**



REPÈRES

Activité

Banque et assurance.

Effectif 2014

148 300 collaborateurs dans le monde.

Produit net bancaire 2014

23,6 milliards d'euros.

conseils dans la gestion des loisirs pour les plus de 10 ans et enfin l'orientation et l'insertion professionnelle pour les jeunes adultes », rapporte Marie-Élodie Laurent, responsable de la restauration et des services. Le télétravail et les nouveaux modes d'organisation du travail sont un des chapitres du programme Life at work. **V. L.**

RANDSTAD

DES ACTIONS AU PRISME DE L'ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

L'entreprise de travail temporaire offre un éventail de mesures facilitant l'équilibre vie privée-vie professionnelle, notamment des familles monoparentales. Ces actions s'inscrivent dans une démarche d'égalité femmes-hommes.

La forte proportion de femmes (78%) parmi les collaborateurs a conduit le groupe Randstad à mettre en place des actions favorisant l'équilibre des temps de vie. Elles figurent dans chaque accord d'égalité professionnelle. Dans le troisième en date, signé le 2 juin avec l'ensemble des organisations syndicales sauf Force ouvrière, plusieurs mesures favorisent ainsi la conciliation vie professionnelle-vie privée des salariés permanents. Ils ont la possibilité de faire un don solidaire de congés pour aider leurs collègues ayant un enfant malade ou handicapé nécessitant une présence parentale. L'AJap (allocation journalière versée par la CPAM) est prolongée de 21 jours pour les salariés accompagnant un proche en fin de vie. Pour répondre à la problématique des longs trajets, Randstad expérimente l'accès à un site Internet spécialisé dans la recherche de logements situés à moins de trente minutes de trajet du lieu de travail.

Axe nouveau dans cet accord : des mesures en faveur des familles monoparentales, dans la lignée de la signature par le groupe, il y a un an, de la charte de la monoparentalité. Randstad prend en charge une partie des frais de garde (à hauteur de 50 euros brut) des enfants élevés par un parent seul pendant les périodes de formations internes né-

cessitant de longs trajets. Toujours pour les familles monoparentales, un service de téléassistance aux devoirs est offert. Chaque enfant au collège ou au lycée peut en bénéficier gratuitement du lundi au jeudi, de 17 heures à 20 heures.

"FLEXICRÈCHES"

Avant cet accord, d'autres mesures avaient été mises en place : berceaux réservés par l'entreprise dans des crèches, système de garde d'urgence d'enfant dans des "flexicrèches" en Rhône-Alpes et en Île-de-France, prise en charge totale du congé paternité par l'entreprise. Par ailleurs, les salariés disposent d'un accord sur le télétravail. Ils sont 30%, parmi les personnes éligibles, à travailler 1 à 2 jours par semaine à leur domicile (et parmi eux, 60% de femmes).

« Toutes ces mesures s'inscrivent dans la démarche globale du label Égalité professionnelle femmes-hommes. Nous avons ce label depuis 2008 et le label européen Gees (Gender Equality European Standard) depuis 2011 », explique Aline Crépin, directrice de la RSE.

Des groupes de réflexion en interne sur la mixité permettent de détecter des besoins des salariés et d'y répondre.



REPÈRES

Activité

Services en ressources humaines (recrutement CDI, CDD, intérim, formation).

Effectif

3 600 permanents.

Chiffre d'affaires en 2014

2,73 milliards d'euros.

Des travaux de benchmark avec d'autres entreprises labellisées Égalité professionnelle inspirent d'ailleurs une partie des mesures. Des groupes de réflexion en interne sur la mixité permettent aussi de détecter des besoins des salariés et d'y répondre. Cela a été le cas pour la garde d'urgence, très appréciée.

Autant de services qui visent aussi à fidéliser les salariés, notamment les consultants chargés à la fois du recrutement, du commercial et de l'administratif, sur lesquels le groupe investit beaucoup en formation. « C'est un métier très exigeant et, comme nous avons des objectifs de 80% de promotions internes, nous avons tout intérêt à les fidéliser en leur permettant de réaliser leur travail dans de bonnes conditions », indique la directrice de la RSE.

VIOLETTE QUEUHIET