

# RESSOURCES HUMAINES | Faciliter la vie quotidienne de ses salariés

Crèches, pressing, aides aux formalités administratives... Certaines sociétés permettent à leurs collaborateurs de recourir à des services variés sur leur lieu de travail. Des pratiques appréciées en interne, qui constituent un outil de fidélisation non négligeable.

## Une tendance d'avenir

➤ **En France, 82 % des femmes de 25 à 49 ans travaillent.**

➤ **52 % des pères salariés considèrent qu'ils n'ont pas assez de temps pour s'occuper de leurs enfants.**

➤ **81 % des employeurs jugent qu'ils accusent un sérieux retard dans la mise en place d'actions destinées à faciliter le quotidien de leurs salariés.**

SOURCES : INSEE 2006, ENQUÊTE EQUILIBRES & TOWERS PERRIN 2006

**C**hoyés, voire pouponnés ! Les salariés, chez certains industriels, bénéficient de services multiples destinés à leur faciliter la vie. Crèche d'entreprise, pressing, possibilité d'effectuer ses courses à distance, assistance administrative... « Le phénomène prend de l'ampleur », analyse Marine de Chanterac, consultante du cabinet Towers Perrin.

Différentes innovations réglementaires ont favorisé cette tendance : en 2003, une réforme a rendu les crèches privées éligibles aux financements publics, encourageant le développement des crèches d'entreprise. En 2005, le plan Borloo sur les services à la personne a appuyé l'apparition de sociétés spécialisées dans la garde d'enfants, l'aide ménagère ou le soutien scolaire. Surtout, l'évolution du marché de l'emploi incite aujourd'hui les employeurs à se pencher davantage sur la question. « Face à un marché du recrutement qui se tend sur certains profils, de tels services peuvent fidéliser ses salariés », poursuit Marine de Chanterac.

## 1 MISER SUR DES SERVICES VARIÉS

Conciergerie d'entreprise : l'appellation peut sembler désuète, mais son fonctionnement est d'une modernité éprouvée. Le groupe Total a généralisé cette pratique depuis 2005 sur son siège social de la Défense, en région parisienne (7 600 salariés). Présent du lundi au vendredi de 9 heures à 14 h 30, un concierger de la

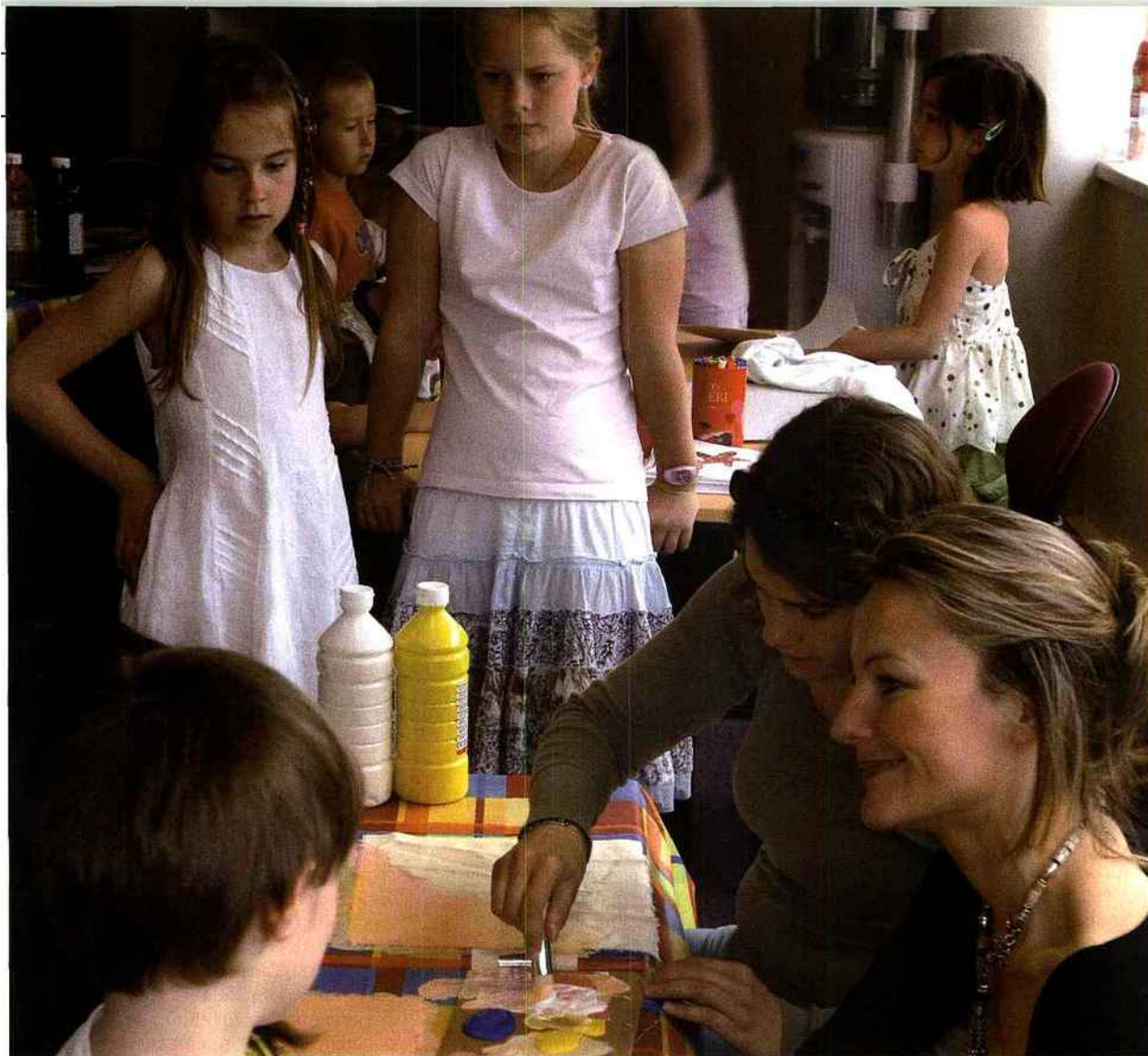
société Bien-Etre à la Carte est chargé de répondre aux moindres demandes des collaborateurs. Pressing, réservation d'une table au restaurant ou d'une place au théâtre, recherche de soutien scolaire pour enfants, de baby-sitting... « Les services ne sont pas figés : toute demande doit être étudiée, le concierger doit faire son maximum pour la satisfaire », explique Beatrix Peret, la directrice du siège. En ce mois de mai, les salariés peuvent demander à être mis en relation avec des spécialistes fiscaux pour remplir leurs déclarations de revenus. Le succès est au rendez-vous : 25 % des salariés font appel à la conciergerie.

La diversité des services est essentielle : « Plus on élargit le champ des possibilités, plus on touche de collaborateurs », explique Jean-Paul Joly, le directeur de la centrale nucléaire de production d'électricité (CNPE) de Chooz, dans les Ardennes. Ce site de 650 collaborateurs propose une conciergerie d'entreprise ainsi qu'un espace détente avec possibilité de massages de dix minutes. Enfin, au sein de MBDA, leader mondial de la fabrication de missiles, les collaborateurs du site du Plessis-Robinson (2 600 salariés), dans les Hauts-de-Seine, profitent depuis mars 2007 d'un salon de coiffure, de soins esthétiques, et ont la possibilité de laisser leur voiture en entretien ou de déléguer leurs courses (alimentation...) pendant leur journée de travail. Près de 350 collaborateurs ont régulièrement recours à ce service géré par la société To Do Today.

Si le salarié paie sa prestation au prix du marché (place en crèche, courses, entretien du véhicule), le service de conciergerie est tantôt offert (comme chez Total), tantôt accessible par abonnement annuel (7 euros chez MBDA). Pour mettre en place ces dispositifs, mieux vaut passer par un professionnel. En fonction du niveau d'investissement désiré, il est possible de recourir à un concierger physiquement présent sur le site, ou de passer par une hotline téléphonique. Dans tous les cas, les demandes sont redirigées vers des sociétés spécialisées en fonction des requêtes.

## 2 CIBLER SON PUBLIC

Marine de Chanterac, de Towers Perrin, le répète à l'envi : « La mise en place de services doit s'intégrer à une véritable politique de ressources humaines. L'employeur a tout intérêt à diriger ses actions vers des publics identifiés, qu'il tient particulièrement à conserver. » Tel est le cas des crèches d'entreprise : alors que l'obtention d'une place en halte-garderie ou la recherche d'une nounou s'apparentent souvent à un parcours du combattant pour les jeunes parents, ce service peut constituer un véritable outil de fidélisation. C'est la démarche suivie par le constructeur PSA Peugeot Citroën, qui a mis en place en octobre dernier, sur son site de Vélizy-Villacoublay, dans les Yvelines (6 600 salariés), une crèche d'entreprise. Avant toute décision, la direction avait pris le temps d'effectuer un



sondage interne. 83 % des femmes considéraient que la vie professionnelle était difficile à concilier avec la charge d'enfants. De même, les services de ressources humaines avaient dénombré quelque 1 200 enfants âgés de 0 à 4 ans. « Ces données nous ont permis de mesurer avec précision la pertinence du projet », explique Henri Lavallée, le directeur du centre technique de Vélizy-Villacoublay. Huit mois après l'ouverture, l'ensemble des 60 berceaux est occupé, et le centre dispose d'une liste d'attente de 287 dossiers. Accessible de 7 à 19 heures, l'établissement est particulièrement adapté aux horaires de travail des salariés.

Si les grands groupes disposent parfois de leur propre établissement (Total dispose ainsi de 83 berceaux sur son site de la Défense), les PME ont la possibilité

Suite page 46 ►

## FERRERO JOUE LA CARTE SOCIALE

**Ambition.** Les mères de famille sont particulièrement choyées dans cette entreprise qui compte 40 % de femmes. Depuis 2005, Ferrero France figure ainsi en bonne place au palmarès établi par l'institut Great Place to Work.

Depuis 2003, le spécialiste de la confiserie-chocolat, qui emploie 1 000 salariés sur son site de Mont-Saint-Aignan (Seine-Maritime), développe une ambitieuse politique sociale. Outre l'accueil dans une crèche inter-entreprises d'une quarantaine de berceaux, les collaborateurs peuvent, chaque mercredi après-midi, emmener leur progéniture à leur travail, où un espace dédié permet aux enfants de pratiquer diverses activités (dessins, cuisine...). Autre dispositif: une cellule sociale, comprenant deux assistantes à plein temps et répondant à des problématiques variées. Les salariés peuvent aussi bien s'entretenir

de leurs problèmes personnels (difficultés conjugales, maladie, dépression...) que de difficultés financières, ou encore obtenir des renseignements pratiques (démarches administratives, achat d'un bien...). Depuis sa mise en place, plus de 200 dossiers ont été traités. Un investissement que l'entreprise ne regrette pas. « Lors de nos recrutements, cette politique s'est avérée être un facteur décisif de choix pour plus d'un candidat. De plus, elle nous permet de retenir nos talents », lance François Patschkowski, le directeur des ressources humaines de Ferrero France. Avec un turn-over de 3 %, l'entreprise est sereine. ▀

► Suite de la page 45 d'opter pour un système de crèche inter-entreprises qui permet de mutualiser les besoins de plusieurs employeurs. Là encore, mieux vaut faire appel à un spécialiste, qui fournit le service clés en main. Ainsi, la société « La Ronde des Crèches » prend en charge l'ensemble de la prestation, de l'étude de la faisabilité au recrutement du personnel, en passant par les demandes d'autorisations, le pilotage de la construction du bâtiment, le respect des normes de sécurité ou la demande des subventions.

### 3 OPTIMISER LES COÛTS

Que les patrons de PME se rassurent, ces dispositifs ne sont pas l'apanage des grands groupes. Le montage d'une crèche d'entreprise peut bénéficier d'une aide de la Caisse d'allocations familiales (50 % en moyenne de l'investissement réalisé), ainsi que d'un crédit d'impôt famille (calculé sur 25 % des sommes non financées par la CAF). De même, les frais de fonctionnement sont déductibles des résultats imposables. Bilan : pour un investissement total de 1,45 million d'euros, le site de Vélizy-Villacoublay de PSA Peugeot Citroën limite son coût annuel à 120 000 euros.

Quant au coût d'une conciergerie, il est logiquement moins élevé : entre 5 et 15 euros par mois et par collaborateur, une fourchette qui varie en fonction des services retenus et du nombre de salariés concernés. S'il n'existe pas de subventions, les entreprises peuvent aider leurs salariés à profiter de ces services en mettant à leur disposition des « chèques emploi service universel » (Cesu), comme le pratique MBDA. Disposant d'une exonération de charges sociales dans la limite de 1830 euros par an et par salarié, d'un crédit d'impôt de 25 % plafonné à 500 000 euros annuels, ainsi que d'une déductibilité de l'impôt sur les sociétés, le dispositif est attractif.

### 4 S'ASSURER DU SUIVI

Une fois les services aux salariés mis en place, comment s'assurer de l'efficacité de ces investisse-



Lancement. Une trentaine d'entreprises ont adhéré à la charte présentée par le ministre du Travail, Xavier Bertrand.

## Une charte de la parentalité en entreprise

Les services aux salariés préoccupent également le gouvernement. Présentée le 11 avril dernier par le ministre du Travail, Xavier Bertrand, et Nadine Morano, la secrétaire d'Etat à la Famille, la charte de la parentalité en entreprise incite les employeurs à proposer à leurs salariés un environnement mieux adapté à l'exercice de responsabilités familiales. Concrètement, les signataires s'engagent à « sensibiliser les responsables ressources humaines et les managers à une meilleure prise en compte de la parentalité », à « aménager les conditions de travail pour les femmes enceintes », ainsi

qu'à « éliminer les pratiques discriminantes à l'égard des salariés parents ». Des principes généraux, auxquels ont souscrit une trentaine d'entreprises, dont PSA Peugeot Citroën, Alstom Transport, Bouygues Construction, Cari, Carrefour, Randstad... Pour évaluer les politiques, des audits seront menés annuellement auprès des entreprises signataires, tandis qu'un baromètre, appelé « Family Friendly », sera constitué auprès de 1 000 entreprises par le cabinet Equilibres, spécialiste de la conciliation vie privée/vie professionnelle, pour repérer et analyser les bonnes pratiques. ►

### Quelques acteurs

- **Conciergerie d'entreprise**  
Bien-Etre à la Carte, To Do Today, Golden Groom, Assisteo
- **Crèches d'entreprise**  
La Ronde des Crèches, Crèche Attitude, Tout Petit Monde
- **Equilibres**, conseil en conciliation vie privée/vie professionnelle

ments ? Au CNPE de Chooz, Jean-Paul Joly a mis en place un « indice de sérénité » basé sur des sondages : chaque mois, trente collaborateurs sont interrogés par téléphone et s'expriment sur la qualité des services et de l'ambiance au quotidien. De manière moins informelle, les retours sont déjà positifs : « Nous sentons que les agents sont plus sereins, plus concentrés sur leur travail, car ils sont déchargés d'un certain nombre de contraintes matérielles », remarque Jean-Paul Joly. Autre facteur de satisfaction, le meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle, très prisé par les

jeunes générations, comme le remarque Total depuis la mise en place de sa conciergerie. « Avec la possibilité de se décharger d'un certain nombre de contraintes matérielles durant la semaine, ils ont davantage de temps libre le week-end. C'est très apprécié », analyse Beatrix Peret, la directrice du siège de Total à la Défense. De son côté, la société MBDA a constaté une baisse du taux d'absentéisme. « Les salariés peuvent davantage faire face aux imprévus, comme un enfant malade », note Yves Barillé, le directeur de la communication du groupe. Convaincus ? ►

MAXIME AMIOT