



19

Les services aux salariés

De quoi s'agit-il ?

Dans l'Union européenne, seulement 25% des enfants de moins de trois ans ont une place dans une crèche. De plus, environ 80-90% des personnes âgées, qui ne sont plus autonomes, sont prises en charge exclusivement par leur famille.

Quels sont donc les points communs entre ces deux pourcentages ? Ils indiquent tous deux que la conciliation entre vie professionnelle et responsabilités privées reste un défi majeur pour les femmes, dont on attend le plus souvent qu'elles assument ces tâches.

"Les entreprises chercheront à développer des solutions innovantes dans le domaine des services au personnel (actions conjointes avec le CE, partenariat avec les collectivités locales)".
Accord interprofessionnel du 1^{er} mars 2004.



Les services auprès des salariés peuvent prendre deux formes :

Une offre de services facilitant le quotidien des salariés

Cette offre est diverse : cantine ou restaurant d'entreprise, salle de détente, conciergerie d'entreprise, assistance administrative, assistance sociale, programme de prévention santé, mise en relation avec des prestataires de services à domicile, crèches d'entreprises, crèches interentreprises, ou encore réservation de places dans une crèche municipale.

Un soutien financier

L'engagement des entreprises en faveur d'un meilleur équilibre de vie de leurs salariés peut également se traduire en soutien financier :

- auprès de tous les salariés : CESU abondé pour la consommation de services à domicile, accès à des logements sociaux, contrats d'assurance-vie, de prévoyance, plans d'épargne spécifiques,
- auprès des salariés parents : prime de naissance, aide financière au frais de garde à travers le CESU notamment, aide financière aux études des enfants, prestations pour un enfant handicapé, accès privilégié à des centres de loisirs et colonies de vacances.

Offre de service ou soutien financier, les actions qui facilitent le quotidien des salariés donnent une coloration sociétale non négligeable à la politique RH dans laquelle ils s'inscrivent et sont ainsi vecteurs d'attractivité, de fidélisation et de performance.



Les services aux salariés

Mars 2009

Les besoins des salariés en termes d'équilibre de vie professionnelle et personnelle peuvent être ponctuels ou réguliers. Ils peuvent s'exprimer au domicile des salariés, à proximité du domicile, sur le site de l'entreprise, entre le domicile et le lieu de travail ou entre plusieurs sites de la même entreprise.

Les services qui répondent à ces besoins s'adressent tant aux femmes qu'aux hommes et ils peuvent être mis à leur disposition par les entreprises ou par les structures publiques ou privées, spécialisées dans le domaine.

Les entreprises ont le choix :

- soit de mettre en œuvre leurs propres structures à disposition des salariés :

- crèches entreprise ou interentreprises,
- système de covoiturage,
- conciergerie d'entreprise,
- plates-formes d'informations et de services.
- soit de se joindre à des dispositifs en collaboration avec d'autres entreprises ou structures publiques :
 - crèches et structures d'accueil interentreprises ou locales,
 - coordination avec les moyens de transport locaux.
- soit de financer une partie ou la totalité des services mis à disposition par des structures publiques ou privées spécialisées avec des instruments financiers comme le CESU préfinancé, par exemple.

Services mis en place par les entreprises pour faciliter le quotidien des salariés

L'accueil des enfants

Depuis quelques années, grâce au coup de pouce financier accordé par l'État, les crèches d'entreprise ont le vent en poupe et sont perçues par les entreprises comme un formidable levier d'attractivité. Certaines d'ailleurs commencent à proposer une offre de service structurée au-delà de la toute petite-enfance afin de faciliter au long cours l'organisation quotidienne de leurs salariés, parents d'enfants de 0 à 12 ans. Les parents peuvent ainsi bénéficier, pour leurs enfants, de structures d'accueil collectives mises en place par l'entreprise ou de places d'accueil réservées par l'entreprise.

Enfants de 0 à 6 ans

- crèches d'entreprise ou interentreprises,
- crèches, haltes-garderies, structures multi-accueil ou jardins d'enfants,
- micro-crèches, à mi-chemin entre l'accueil collectif et individuel, elles sont installées dans des appartements ou des maisons et accueillent jusqu'à 9 enfants.

Enfants de 0 à 13 ans

- accueil en relais pour les enfants des parents travaillant en horaires décalés.

Enfants de 3 à 12 ans

- des centres de loisirs peuvent assurer la garde des enfants après la classe et pendant les vacances scolaires dans le cadre des activités périscolaires.

AIR FRANCE

Centres de loisirs

Depuis maintenant près de 15 ans, certains Comités d'Établissement d'Air France proposent chaque mercredi et durant les vacances scolaires la garde des enfants de 4 à 12 ans dans un centre de loisirs. Le CE de la DGI d'Orly accueille ainsi à Arbonne les enfants des navigants et du personnel au sol, les mercredis et durant les petites vacances scolaires.

CALYON (GROUPE CRÉDIT AGRICOLE)

Collaboration avec la société Filapi

Le comité d'entreprise a sollicité la société Filapi, spécialisée dans la prise en charge des enfants de 3 à 12 ans dans ses centres de loisirs privés, afin qu'elle prenne en charge plus d'une centaine d'enfants de plus de 3 ans sur le site de La Défense durant leur temps hors scolaire.

AÉROPORTS DE PARIS

Centres de loisirs à destination des enfants du personnel

Accueil de 7H30 à 17H30 des enfants âgés de 3 à 13 ans dans deux centres de loisirs gérés par le Comité d'entreprise et situés sur les plateformes d'Orly et de CDG, sans pré-réservation le mercredi et sous réserve de pré-réservation pendant toutes les vacances scolaires.

Les questions que les entreprises peuvent se poser dans l'hypothèse où elles souhaiteraient investir dans un mode de garde collectif :

- amplitude des horaires d'ouverture et de fermeture,
- gestion des priorités d'accès dans la crèche si le nombre de lits est inférieur aux demandes exprimées par les salariés,
- la pyramide des âges des salariés sur une période relativement longue (un besoin exprimé par les salariés à un instant T ne sera peut-être plus vrai à échéance de 10 ans),
- le projet pédagogique de l'équipe d'accueil,
- niveau de participation financière de l'entreprise comme celui des salariés (détermination d'un barème selon des critères à définir pour les salariés),
- intervention du Comité d'entreprise.

PSA PEUGEOT CITROËN

Critères d'attribution de places en crèche

Les critères d'attribution des places en crèche (crèche d'entreprise, crèches interentreprises ou places réservées au personnel dans des crèches municipales) sont définis par les commissions paritaires égalité des établissements concernés.



L'Oréal (extrait accord 2008)

14.2 - Favoriser le développement des crèches interentreprises et le dispositif de garde d'urgence.

L'Oréal encourage l'ouverture de crèches interentreprises à proximité des sites où un besoin est identifié et lorsqu'il est possible de nouer des partenariats avec d'autres entreprises et les organismes officiels favorisant la mise en place de cette politique (CAF, Conseil Général...). L'Oréal incitera chaque fois que cela est possible les prestataires à mettre en place un dispositif d'accueil en garde d'urgence bénéficiant à l'ensemble des parents qui rencontrent une défaillance dans leur mode de garde habituel.

THALES

L'entreprise a signé un accord cadre commercial avec un prestataire promoteur de crèches, qui permet aux filiales du groupe qui le souhaitent de réserver des lits au sein des crèches interentreprises, selon des conditions financières intéressantes.

Avantages et désavantages d'une crèche d'entreprise

Les entreprises qui veulent mettre en place un projet de crèche d'entreprise ou crèche interentreprises devraient mettre en balance les avantages et les désavantages d'une telle démarche.

D'un côté, les avantages tournent autour de la gestion des ressources humaines :

- diminuer l'absentéisme, les retards et le turnover,
- améliorer la productivité, la motivation et la disponibilité,
- aider à l'équilibre travail / vie familiale.

De l'autre côté, les désavantages sont les suivants :

- difficulté de monter un projet de crèche d'entreprise, même pour les grandes entreprises,
- pyramide des âges au sein de l'entreprise évolutive,
- nécessité d'assurer le transport des enfants du domicile à la crèche d'entreprise dans des conditions optimales,
- cahier des charges assez complexe.

Les aides financières à l'investissement et au fonctionnement des crèches

Depuis le 1^{er} Janvier 2004 et suite à la conférence de la famille d'avril 2003, les crèches privées peuvent bénéficier d'un financement public par la CAF, les communes, les conseils généraux.

La CNAF peut financer jusqu'à 80% des coûts de création des crèches.

L'État prend en charge 50% des charges engagées dans le cadre du crédit d'impôt famille plafonné à 500 000 € des dépenses par an et par entreprise.

La CAF peut rembourser à l'entreprise jusqu'à 55% de ses dépenses nettes d'exploitation (Contrat Enfance Jeunesse).

Les aides au montage de modes d'accueil

Depuis quelques années, à côté des CAF qui accompagnent les entreprises demandeuses, des cabinets conseils offrent leur service pour les aider :

- dans la détermination des besoins,
- dans le montage financier, technique d'une crèche,
- dans la gestion du mode de garde retenu par l'entreprise.

À noter : les entreprises ont la possibilité de se regrouper dans le cadre de crèches interentreprises, chacune finançant un certain nombre de lits. Ce dispositif est particulièrement adapté dans les cas suivants :

- pour des PME,
- dans le cadre d'un bassin d'emploi ou d'une zone commerciale.

La mise en place de structures d'informations et de services pour aider les salariés à mieux concilier vie professionnelle et personnelle

Certaines entreprises privilégient la mise en place de structures d'information ou de services destinées à faciliter le quotidien de leurs salariés, parents de jeunes enfants, notamment en termes de démarches liées aux modes de garde.

Celles-ci peuvent prendre différentes formes : structure "physique" d'accueil et de conseil, site d'information et de services, plate-forme de mise en relation avec des prestataires.

L'ORÉAL

Site intranet "Kids" dédié à la garde d'enfants

Mise en place du site intranet "Kids" dédié à la garde d'enfants, pour permettre aux collaborateurs de consulter de nombreuses informations utiles et d'échanger des coordonnées de nourrices, assistantes maternelles et baby-sitters.

SNCF

Création d'un Espace Info Parent

Cet espace permet aux parents de bénéficier d'une assistance téléphonique et d'une permanence quasiment tous les jours et a pour finalité de créer un réseau de partenaires de la petite enfance notamment avec d'autres entreprises ou administrations.

Il a quatre missions principales :

- guider les parents vers des structures d'accueil pour les jeunes enfants, proches du domicile,
- conseiller en fonction des contraintes personnelles et professionnelles,
- informer sur les aides possibles,
- orienter vers les services extérieurs compétents.

Indicateurs de suivi prévus dans le cadre du RSC

Services de proximité :

- Participation de l'entreprise et du comité d'entreprise aux modes d'accueil de la petite enfance,
- Évolution des dépenses éligibles au crédit d'impôt famille.



Les conciergeries d'entreprise

La palette de services proposée par ces conciergeries (repassage, cordonnerie, aide administrative...) permet aux salariés de mieux concilier leurs vies professionnelle et personnelle.

GDF SUEZ

Plate-forme de services à la personne

GDF SUEZ a mis en place une plate-forme de services à la personne composée de 3 conciergeries d'entreprise proposant des services respectueux de l'environnement avec 1 800 salariés potentiels et 250 d'adhérents, clients réguliers. En 10 mois ont été enregistrées plus de 2 300 transactions au niveau des centrales / siège GDF SUEZ.

Une réflexion concertée sur les temps sociaux et les transports

Certaines entreprises participent aux côtés de collectivités territoriales à une réflexion sur l'articulation des temps sociaux et l'offre de services proposée aux salariés. La question de l'amélioration de l'offre de transports y tient bonne place.

D'où l'essor d'initiatives pour organiser au sein des entreprises un réseau de covoiturage. Ce dernier simplifie l'accès des salariés au lieu de travail et présente des avantages multiples : moindre coût financier, gain de temps, réduction des pollutions liées aux transports.

Enfin, de nombreuses entreprises tentent de limiter les déplacements de leurs collaborateurs en proposant des solutions alternatives, telle la visioconférence.

Un soutien financier pour faciliter le quotidien des salariés

Celui-ci peut prendre de multiples formes et recouvre pour partie les avantages sociaux et familiaux mis en place pour permettre aux salariés de mieux articuler vie professionnelle et personnelle (cf. fiche 18).

Aide financière aux frais de garde réguliers

Participation financière de l'entreprise à la garde à domicile ou à l'emploi d'une assistante maternelle.

- droit à un crédit d'impôt sur le revenu de 50% pour la garde d'enfants de moins de 6 ans à l'extérieur du domicile.

CESU abondé pour la consommation de services à domicile

Ceux-ci couvrent un large champ : travaux ménagers et jardinage, soutien scolaire, garde d'enfant, aide aux personnes âgées...

Aides pour des modes de gardes urgents et ponctuels
Lorsque les enfants sont malades, deux solutions sont accessibles aux salariés :

Avantages pour les entreprises :

- la part du chèque financée par l'entreprise n'est pas soumise aux cotisations sociales dans la limite d'un plafond de 1 830 euros / an / salarié,
- les aides versées par l'entreprise sont déductibles de l'impôt sur les sociétés,
- crédit d'impôt sur les bénéfices de 25% des aides versées, plafonné à 500 000 euros / an.

- prendre le congé pour enfant malade (article L.1225-61 du Code du travail). L'entreprise peut intervenir pour :
 - garantir le maintien de salaire,
 - allonger la durée de ce congé (d'une durée de 5 jours selon la loi), en visant éventuellement certaines catégories d'enfants (handicapé, ...).
- avoir recours à une garde d'enfant à domicile dès lors que cette formule est prévue par l'entreprise, notamment par le biais de son organisme de prévoyance.

Avantages pour les salariés ayant opté pour un CESU préfinancé ou bancaire :

- droit à une réduction d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées au titre des emplois de service à domicile,

Assurance garde d'enfant malade à domicile

Certaines assurances permettent de suppléer le parent qui ne peut pas se rendre au chevet de l'enfant malade. Le comité d'entreprise est généralement l'interlocuteur de l'organisme d'assistance.

Très souvent, une garantie enfant malade est incluse gratuitement dans le contrat de prévoyance (frais de santé, invalidité, décès) de l'entreprise.

MÉDÉRIC

Garanties offertes en cas d'enfant malade (pour certains extraits groupe)

En cas d'immobilisation de plus de 2 jours de vos enfants malades à domicile, si vous et votre conjoint travaillez et n'avez trouvé personne pour les garder, Médéric Assistance organise et prend en charge dès le premier jour de l'évènement :

- le déplacement aller / retour en France métropolitaine d'un proche, à leur chevet, en taxi, train 1^{ère} classe ou avion classe économique,
- la garde des enfants, dans l'hypothèse où aucune solution n'a été trouvée (jusqu'à 30 heures, réparties sur un mois selon la situation).

Ces garanties ne jouent que si vous et votre conjoint avez épuisé vos droits à congés pour la garde des enfants malades.

