

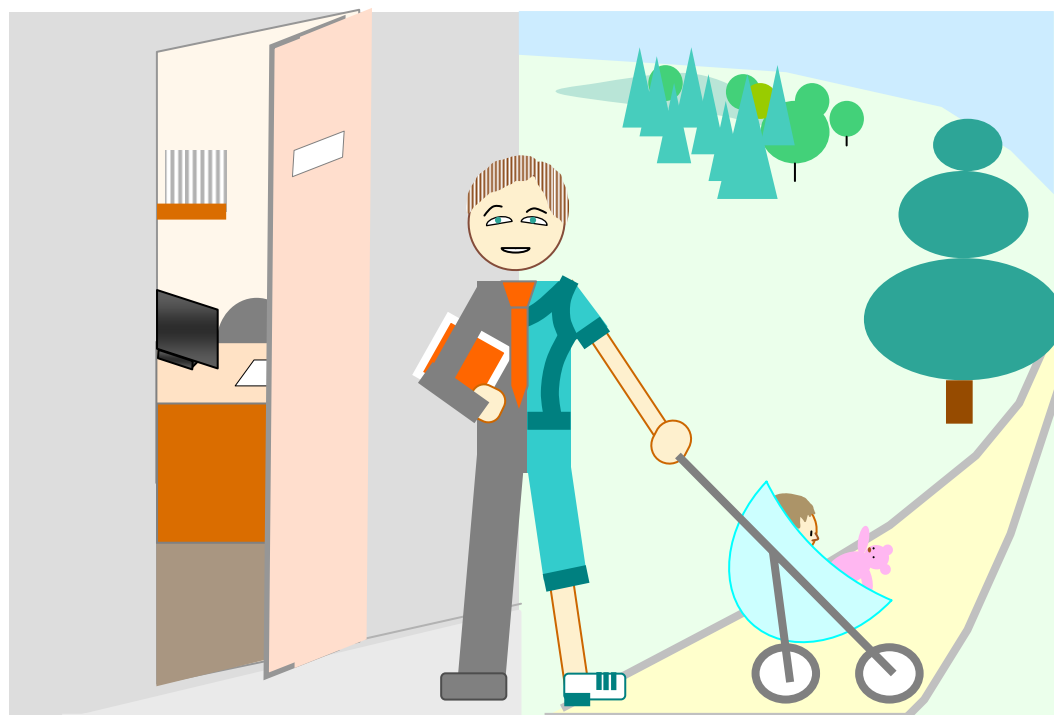
Espace Investigation Prévention
Accompagnement du Stress

Association loi 1901

SIRET : 504 225 335 00018



Novembre
2010



Concilier vie professionnelle et vie privée

Livret de témoignages
et de bonnes pratiques

En partenariat avec la Délégation Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

www.eipas.org

PRÉFET DE LA RÉGION AUVERGNE

Concilier les temps professionnel et privé pour mieux vivre au travail

Le 30 mars 2010, l'association EIPAS organisait la conférence-débat :

**BIEN DANS SON JOB, BIEN DANS SA VIE
Concilier les temps professionnel et privé,
c'est possible.**

Cette conférence était introduite par Serge Ricard, Directeur Régional de la DIRECCTE Auvergne.

La conciliation des temps est un levier essentiel de prévention du stress au travail. Le temps privé doit

s'articuler avec le temps professionnel pour préserver la vie familiale et pour permettre à chacun de prendre du temps pour soi. Des solutions existent (télétravail, poste partagé, crèches interentreprises, services de la vie quotidienne ...). D'autres sont à inventer.

Dans la suite de cette conférence, EIPAS a souhaité relayer des initiatives d'entreprises auvergnates et promouvoir les bonnes pratiques issues de ces expériences.

Denise Lanoir
Présidente de l'association EIPAS

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| Les services d'aide à la vie quotidienne | 4 |
| MV2 | |
| Aide au repassage et aux petits travaux de couture | 6 |
| EDF, Centre de Relations Client Auvergne | |
| Aide à l'allaitement maternel | 8 |
| Manufacture Française des Pneumatiques Michelin | |
| Les crèches interentreprises | 10 |
| Jour de Crèche | |
| Le télétravail | |
| Télétravail régulier à domicile | 12 |
| Manufacture Française des Pneumatiques Michelin | |
| Télétravail régulier ou occasionnel | 14 |
| Conseil général du Puy-de-Dôme | |
| Rappels réglementaires | 16 |
| L'association EIPAS | 18 |

Des entreprises
de la région Auvergne
témoignent
et proposent
des bonnes pratiques

Ce livret de témoignages et de bonnes pratiques de conciliation des temps a été réalisé avec le soutien de la Délégation Régionale aux Droits des Femmes et à l'Égalité

Services d'aide à la vie quotidienne

Quels services facilitent la conciliation des temps professionnel et privé ?

Les services à la famille

Garde d'enfants à domicile
 Garde d'enfants hors du domicile
 Accompagnements d'enfants dans leurs déplacements
 Soutien scolaire
 Cours à domicile
 Assistance informatique
 Assistance administrative

Les services de la vie quotidienne

Ménage et repassage
 Collecte et livraison de linge repassé
 Jardinage
 Bricolage
 Surveillance et maintenance de résidence
 Préparation de repas et commissions
 Livraison de repas
 Livraison de courses



Qu'est-ce que le Cesu préfinancé ?

Le Chèque emploi service universel préfinancé, ou Cesu préfinancé, est un titre spécial de paiement à montant prédéfini (comme un titre-restaurant) identifié au nom du bénéficiaire et réservé au paiement de salaires ou de prestations de services à la personne ou de garde d'enfants. Il est financé en tout ou partie par les entreprises, les comités d'entreprise ou les employeurs publics pour leur personnel.

Le Cesu préfinancé permet à son bénéficiaire de payer :

- les prestations des organismes agréés de services à la personne,
- les salaires d'un salarié employé par le particulier à son domicile,
- une structure mandataire agréée, chargée par le particulier employeur d'effectuer l'ensemble des formalités sociales : établissement du contrat de travail et des bulletins de paie, calcul et déclaration des cotisations sociales correspondantes,

Si nécessaire, le bénéficiaire peut compléter son paiement en Cesu préfinancé par d'autres moyens de paiement (virement bancaire, espèces, Cesu déclaratif, chèque bancaire, carte bancaire, selon les moyens de paiements acceptés par les prestataires)

En cas d'emploi direct d'un salarié, le bénéficiaire de Cesu préfinancé doit adhérer à un centre national de sécurité sociale et accepter le prélèvement automatique des cotisations sociales sur son compte bancaire.

Comment mettre en place le Cesu préfinancé dans votre entreprise ?

Les conseils de l'Agence Nationale des Services à la Personne :

1. Définissez votre CESU :

- Le montant par chèque.
- Le montant de votre participation
- Les services à la personne payables en Cesu
- Les modalités d'attribution (situation familiale, du salaire, etc.)

2. Choisissez parmi les 6 émetteurs de Cesu habilités celui qui vous propose l'offre la mieux adaptée.

3. Informez les salariés ou autres bénéficiaires du lancement du Cesu dans votre structure pour un succès assuré : son arrivée, son fonctionnement, son utilisation, etc.

4. Envoyez en fin d'année à vos salariés une attestation annuelle récapitulant le montant des aides que vous leur avez attribuées.

Quels avantages fiscaux pour les employeurs privés ?

Votre entreprise bénéficie d'un crédit d'impôt de 25% sur les aides versées. Il est d'un montant maximum de 500 000 €par an. Il prend en compte les dépenses engagées par l'entreprise pour financer :

- sur le lieu de travail, des services à la personne à ses salariés,
- la participation financière au montant des Cesu préfinancés attribués aux salariés, aux chefs d'entreprise, gérants et mandataires sociaux de l'entreprise.

La part du Cesu financée par l'entreprise n'est pas soumise aux cotisations sociales, dans la limite d'un plafond annuel de 1 830 €par an et par salarié.

La dépense est déductible de l'impôt sur les sociétés, ce qui réduit le poids fiscal de l'entreprise.

Quels avantages fiscaux pour le salarié ?

Le Cesu préfinancé donne à vos salariés du pouvoir d'achat supplémentaire. Les sommes financées par vos salariés pour leurs dépenses de services à la personne bénéficient d'une réduction ou d'un crédit d'impôt* sur le revenu de 50%, dans la limite de 12 000 €par an. Ce plafond est majoré de 1 500 €par personne à charge dans la limite de 15 000 €par an.

Pour la garde d'enfants de moins de 6 ans à l'extérieur de leur domicile, chez des assistantes maternelles agréées ou des structures d'accueil, vos salariés bénéficient d'un crédit d'impôt de 50% sur les sommes qu'ils financent.

Comment sélectionner une structure de services à la personne ?

Qu'est ce qu'un organisme agréé ?

C'est une entreprise, une association ou un établissement public délivrant des services à la personne qui a obtenu un agrément. L'agrément est une décision préfectorale permettant à l'organisme de bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux. Lors de la délivrance de l'agrément, l'Etat s'assure que l'organisme dispose des moyens humains, techniques et financiers propres à délivrer les prestations de services.

Il existe deux formes d'agrément :

- l'agrément simple est facultatif mais c'est un gage de sérieux.
- l'agrément qualité est plus exigeant. Il est défini par l'arrêté du 24 novembre 2005. Il est obligatoire pour les organismes qui s'adressent aux publics fragiles, tels que les enfants de moins de 3 ans, les personnes âgées de 60 ans et plus et les personnes handicapées.

Qu'est-ce qu'une structure de services à la personne certifiée ?

La certification de service, délivrée annuellement par un organisme certificateur indépendant, garantit que la structure de services respecte un référentiel de qualité validé par les professionnels du secteur des services à la personne. La certification de service est encadrée par le code de la consommation, elle est validée par les consommateurs, les pouvoirs publics, les professionnels du secteur et les experts « qualité ».

Véronique André, Directrice de MV2*

Points clés

- **Le CESU préfinancé**
 - Financé par l'employeur et/ou le comité d'entreprise
 - Simplicité et souplesse
 - 6 émetteurs habilités (voir page 16)
 - Avantages fiscaux pour les employeurs et pour les salariés
- **Des prestataires agréés**

*MV2, 8 rue des Bergères 63000 Clermont-Ferrand — tel : 04 73 27 59 39 — email : v.andre@mv-2.com

Services d'aide à la vie quotidienne

Aide au repassage et aux petits travaux de couture

L'entreprise témoin

EDF Direction commerciale Particuliers et Professionnels Rhône-Alpes Auvergne
Centre de Relation Client Auvergne à Aubière

Le Centre de Relation Client (CRC) est un centre d'appels téléphoniques au sein duquel 125 salariés (d'une moyenne d'âge de 34 ans) répondent en moyenne par semaine à plus de 5000 appels de clients particuliers, 500 courriers et 300 mails.



CHANGER L'ENERGIE ENSEMBLE

La mise en place du service

Un accord sur les conditions de travail a été signé entre EDF direction des Particuliers et Professionnels et l'ensemble des organisations syndicales en février 2008. Cet accord vise à garantir la satisfaction de plus de 28 millions de clients en France en favorisant notamment l'épanouissement de chacun dans un environnement de travail motivant.

Il se décline en 4 engagements : mieux travailler ensemble, mieux organiser l'activité, favoriser l'équilibre vie professionnelle/vie privée, favoriser les parcours professionnels.

Dans la lignée de cet accord sur les conditions de travail, un groupe de salariés volontaires a été constitué pour mettre en œuvre des mesures de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée : le groupe Mieux vivre au travail. L'enquête réalisée auprès des salariés a permis d'identifier le besoin d'une aide aux tâches quotidiennes, comme le repassage et les petits travaux de couture. Pour répondre à cette attente, l'association Femmes solidaires, favorisant la réinsertion professionnelle, a été choisie.

Depuis 2 ans, les salariés du CRC qui le souhaitent, déposent leur linge dans les bannettes mises à leur disposition. Une personne de l'association Femmes solidaires vient chercher le linge en début de semaine et le rapporte repassé avant la fin de la semaine. Le salarié bénéficiaire rémunère ce service directement au prestataire en déposant le montant de sa note dans une boîte aux lettres dédiée. Le contenu de la boîte aux lettres est relevé à chaque passage du prestataire.

En 2009, environ 20 salariés ont ainsi confié leur linge à l'association Femmes solidaires, ce qui a représenté une tonne de linge repassé.

Quels investissements nécessaires ?

L'investissement est raisonnable pour l'entreprise :

- Un local, équipé de rayonnages
- 20 bannettes
- Un système d'étiquetage standardisé pour faciliter l'identification du client
- Une boîte aux lettres pour collecter les règlements.

La mise en place de ce service a nécessité 2 rencontres avec les responsables de l'association Femmes solidaires.

Quelles précautions ?

Le local dédié est situé à proximité de l'entrée pour éviter les déplacements dans le CRC de personnel extérieur à l'entreprise.

Quels bénéfices pour l'entreprise et pour les salariés ?

Cette initiative permet de générer de la satisfaction auprès des salariés. Tous les salariés apprécient en effet ce service proposé sur le lieu de travail. Il permet de gagner du temps et chacun peut en disposer librement selon ses besoins.

Le choix d'un prestataire soutenant les personnes en réinsertion professionnelle a contribué en outre à développer un esprit de solidarité et à renforcer la cohésion au sein du CRC par le biais de l'organisation de collectes de vêtements et de jouets.

Les salariés se sentent animés d'un sentiment d'utilité et apprécient de s'ouvrir à des problématiques extérieures à l'entreprise. Il en résulte une forte satisfaction.

La mise en place de ce service permettant de mieux concilier vie professionnelle et vie privée illustre la volonté d'EDF d'écouter l'expression des salariés.

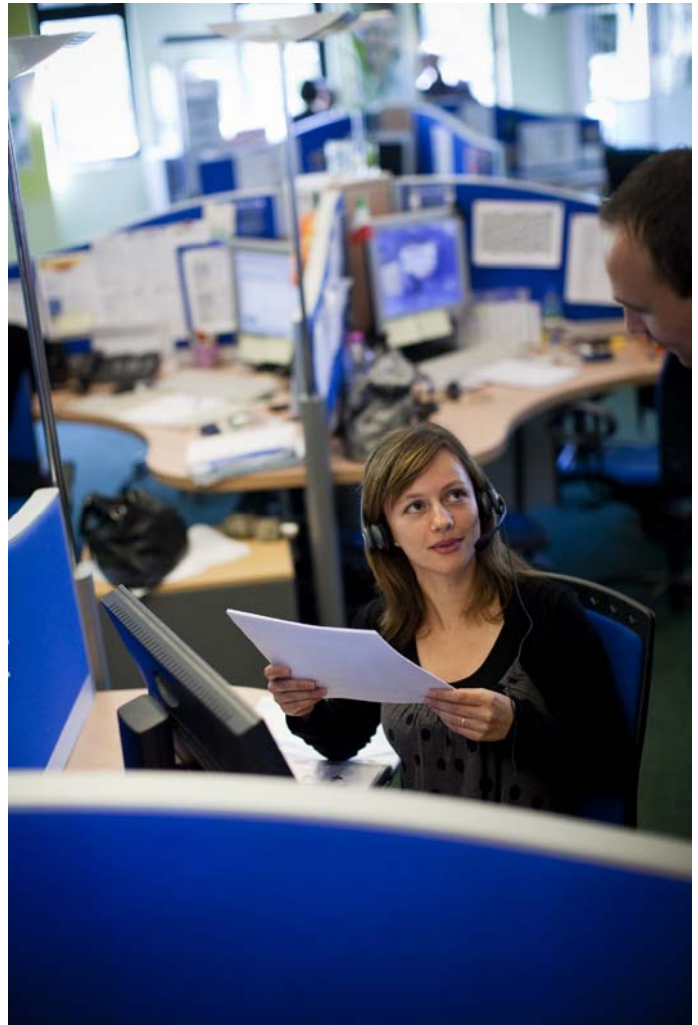
Quelles recommandations ?

Pour repérer les meilleurs prestataires, il est intéressant d'inciter le groupe de travail à s'appuyer sur les réseaux de connaissance des salariés. Cela permet ainsi de gagner en efficacité et de renforcer l'implication des salariés dans la mise en place du dispositif.

La réussite de la démarche repose à la fois sur l'attention que portent les dirigeants de l'entreprise au bien-être du personnel et aux suggestions émises, et sur l'implication des salariés pour améliorer et développer le dispositif.

De nouveaux services vont être proposés aux salariés, avec une volonté de sensibilisation à la préservation de l'environnement et de prévention routière :

- Le lavage de leur véhicule, sur le parking du CRC, par une entreprise de nettoyage écologique sans eau.
- La vérification de la pression des pneus : l'entreprise a acheté un compresseur équipé d'un manomètre et le tient à la disposition des salariés. Ce service va contribuer à développer la solidarité entre les salariés (aide à l'utilisation du compresseur) et renforcer la culture de prévention de chacun.



Points clés

- Constituer un groupe de travail avec des salariés volontaires
- Enquêter auprès des salariés pour recueillir leurs attentes
- Choisir un prestataire avec soin
- Suivre la satisfaction des salariés



L'entreprise témoin

Manufacture Française des Pneumatiques Michelin

20 000 salariés

Comment concilier allaitement maternel et vie professionnelle ?

Depuis 2005, sur ses sites clermontois, Michelin propose aux salariées qui le souhaitent de concilier allaitement maternel et vie professionnelle. Cette proposition s'inscrit dans la démarche Performance et Responsabilité Michelin, visant à favoriser un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée.

Concrètement, le service du personnel adresse à la future mère dès le 5^{ème} mois de grossesse une note l'informant qu'elle peut bénéficier :

- d'un soutien en allaitement pendant sa grossesse et après la naissance, de la part d'une infirmière « référente » du service santé au travail de son site,
- d'un dispositif lui permettant de poursuivre l'allaitement de son enfant au terme de son congé maternité, si elle le souhaite. En effet, elle dispose d'une heure par jour, soit pour allaiter l'enfant sur son lieu de garde ⁽¹⁾, soit pour extraire son lait à l'infirmierie de son site ⁽²⁾ et le confier le lendemain aux personnes qui gardent l'enfant.

Le dispositif repose sur le service santé au travail et les crèches de l'entreprise : au total, 12 référentes (infirmières et puéricultrices) formées par une intervenante extérieure sont réparties sur les 4 sites Michelin et dans les 2 crèches. Soulignons l'enthousiasme des « référentes », toutes volontaires.

L'accord du 12 mai 2009 portant sur le développement de la mixité, officialise ce service dans tous les sites Michelin en France : « ...afin de permettre aux salariées qui le souhaitent de continuer à allaiter leur bébé tout en travaillant, l'entreprise, via les infirmeries, proposera des informations, ainsi que l'infrastructure nécessaire pour continuer l'allaitement indirect. »

Quels investissements nécessaires ?

D'un point de vue matériel, l'organisation est légère et peu coûteuse :

⁽¹⁾ Les crèches ont adapté leurs pratiques et leur organisation vers plus de souplesse et d'écoute des bébés et des parents. Les salariées sont encouragées à venir nourrir leur enfant dans la journée ; elles peuvent également apporter le lait maternel en complément ou exclusivement. Les parents peuvent bénéficier d'une information individuelle ou collective au cours de réunions sur l'allaitement maternel et sa poursuite à la reprise du travail.

⁽²⁾ Les infirmeries sont organisées pour recevoir les mamans qui souhaitent extraire leur lait et le conserver : salle de repos, point d'eau et réfrigérateur.

Ce projet a été conçu et déployé depuis 2005 par 2 salariées de l'entreprise en dehors de leur mission professionnelle.

Quels bénéfices pour les salariées et pour l'entreprise ?

Ce dispositif rassure les mères souhaitant allaiter leur bébé. Il permet de faciliter la séparation mère/enfant à la reprise du travail. 25 femmes environ bénéficient de ce service chaque année sur Clermont-Ferrand.

Quels éléments favorables ?

L'entreprise favorise les initiatives individuelles en faveur de la mixité et de la conciliation vie professionnelle - vie privée dans le cadre de la démarche Performance et Responsabilité Michelin.

Quelles précautions ?

L'allaitement est un sujet tabou pour certains interlocuteurs. Les syndicats avaient dans un premier temps refusé de signer cette aide de l'entreprise, avant de la cautionner dans l'accord mixité de 2009.

L'adhésion au projet de la crèche liée à l'entreprise (Crèche des 3 récrés) a été progressive :

Au départ, les référentes et la directrice de la crèche étaient réticentes pour l'allaitement sur place, craignant que le bébé pleure au départ de sa mère. Elles préféraient l'apport du lait maternel sous forme de biberon. L'expérience leur a permis de réajuster leurs recommandations : actuellement, les mères sont largement invitées à venir allaiter sur place de préférence et apporter des biberons de lait maternel en complément si besoin.

Le pédiatre de la crèche a refusé dans un premier temps d'admettre le lait maternel à la crèche avec la peur de contamination microbienne du lait apporté par les mères. Un travail avec le médecin responsable de la PMI, la lecture des textes, ainsi que le contact avec des médecins d'autres crèches ont permis de proposer une conduite à tenir validée par le médecin de la PMI.



La note d'information remise par le service du personnel aux femmes enceintes n'est diffusée à ce jour qu'aux salariées clermontoises. Ce projet a été communiqué à l'ensemble des sites France, par le réseau des médecins de santé au travail et par le service du personnel. Il s'étend progressivement.

Claire de La Forge et Véronique Gabet

Contacts :

Régine Gauthier, référente crèche les 3 récrés, regine.gauthier@fr.michelin.com
 Chantal Rubio, directrice crèche les Balladoux, crubio.lesballadoux@orange.fr
 Claire de la Forge, responsable du projet, claire.de-la-forge@fr.michelin.fr

Points clés

- L'engagement de l'entreprise en faveur de la mixité et de la conciliation vie professionnelle-vie privée
- L'appui du service de santé au travail
- Des infirmières et puéricultrices référentes
- Une organisation légère et peu coûteuse
- Un retour d'expérience très positif

Crèches interentreprises

Une crèche d'entreprise, une affaire de... (ré)conciliation entre temps de vie, qualité de vie, performance

D'après une étude de l'observatoire de la parentalité en entreprise (baromètre 2010) : 97% des salariés-parents interrogés, considèrent que la conciliation vie professionnelle et vie familiale est un sujet de préoccupation majeur.

Nul doute sur l'intérêt du collaborateur : facilité d'accès en évitant le parcours du combattant du jeune parent, proximité, garantie d'accueil, adaptation aux horaires, garantie d'un service obéissant aux mêmes règles de sécurité et d'hygiène que les crèches publiques....

Mais pour l'entreprise ?

Tout l'enjeu est que le choix individuel d'une vie familiale soit conciliable avec son défi global de performance.

D'où une crèche en guise de réponse, parce qu'elle va rendre l'entreprise attractive, être un argument de fidélisation, réduire les risques de désorganisation, maintenir la motivation, donner une image positive, permettre de participer à une dynamique locale....

La création, étape par étape

La définition du besoin



Un questionnaire distribué aux salariés, chefs d'entreprise et comités d'entreprise.

Pour définir le nombre de places souhaitées par les salariés, les temps et modes d'accueil (temps plein/temps partiel, réservé et régulier/ occasionnel) et les horaires préconisés.

La définition des budgets d'investissement et d'exploitation



L'investissement : toutes les combinaisons publiques/privées sont possibles. En général, il est confié à une société privée, soulageant ainsi les entreprises et les collectivités de cette charge.

L'exploitation : définition du montant de l'engagement financier de l'entreprise.

Le montage des partenariats



Avec la Caisse d'allocations familiale, la protection maternelle et infantile du Conseil général, et le cas échéant les communes, les investisseurs privés

A ce stade, l'entreprise a tous les éléments pour décider de son implication

Viennent ensuite la construction ou l'aménagement des locaux ; le recrutement, l'équipement.

L'ensemble de ces étapes s'étale entre 12 et 24 mois

Ce qu'il faut savoir

L'étude de besoin doit être faite à tous les niveaux de l'entreprise : salariés, employeur, comité d'entreprise

Pour un projet clé en mainmais personnalisé. D'où l'implication nécessaire des entreprises.

Des incitations financières pour l'entreprise

Un **crédit d'impôt de 50%** sur le montant de la dépense (cumulée avec la déduction de 33,33% au titre des charges du personnel) ;

Un **contrat enfance** avec la Caf.

Les avantages d'une structure inter-entreprises

Ouverte à toutes les entreprises, grandes ou petites, elle permet aux **PME** d'accéder à un service jusque là, réservé aux grandes.

La souplesse des participations des entreprises

Calculées en fonction du nombre d'enfants concernés et de leur temps d'accueil, les frais de participation des entreprises **peuvent varier d'une année sur l'autre** pour s'adapter à la réalité de besoins et de moyens forcément évolutifs.

... Et pour Les parents :

Des tarifs fixés par la Caf en fonction des revenus, comme dans les crèches publiques.

Avec **100 places** créées, ce sont plus de 150 familles qui trouvent un moyen de garde et d'éveil à proximité de leur lieu de travail.

Les deux premières crèches inter-entreprises dans le Puy de Dôme



Créées par Jour de Crèche*



LES BALLADOUX
Zone de Ladoux à Cébazat

60 places
pour 5 entreprises

Ouverte depuis septembre 2007

LES ENFANTS DU PARC
La Pardieu à Clermont-Ferrand

40 places
dont 30 places pour les entreprises (18 entreprises en 2010) - 10 places pour la mairie de Clermont-Ferrand.

Ouverte depuis février 2008



*Jour de Crèche, conseil en création et en gestion de crèche implanté sur le Puy de Dôme
Tél : 06 79 41 56 53 - francoise.civiale @jour-de-creche.fr



L'entreprise témoin

Manufacture Française des Pneumatiques Michelin

20 000 salariés

L'historique

En 2007, une enquête auprès du personnel du site de Paris-Breteuil a fait apparaître une demande des salariés concernant la conciliation des temps entre vie professionnelle et vie privée : le télétravail pouvait répondre à cette attente. Une étude d'opportunité a ensuite conduit à négocier avec les partenaires sociaux en novembre 2008. Un accord a été signé pour deux ans par cinq organisations syndicales le 12 mai 2009. « *Cet accord s'inscrit dans la démarche diversité de l'entreprise et a pour but de permettre aux salariés de mieux concilier vie privée et vie professionnelle, tout en maintenant un fonctionnement optimal de l'entreprise.* »

En parallèle, une démarche structurée de projet a été mise en place par un groupe de travail constitué d'un chef de projet et d'une équipe de salariés, managers, Systèmes d'informations et Service du Personnel.

La mise en place du télétravail

Télétravail régulier à domicile est limité à 2 jours par semaine au maximum.

Pour devenir Télétravailleur, il doit y avoir accord entre le salarié, le manager et le responsable de personnel. C'est pour cela que :

- Le manager reçoit un guide du manager et étudie la faisabilité de la mise en place du télétravail pour le salarié, pour l'équipe et pour lui
- Le salarié reçoit un guide du salarié et étudie la faisabilité du télétravail (qualités d'un métier « télétravaillable », motivation nécessaire, compétences et compatibilité des outils informatiques nécessaires à sa fonction).
- Le service Informatique vérifie les compétences techniques du salarié et le bon fonctionnement de ses applications informatiques au bureau et au domicile.

La décision d'installer le salarié en télétravail est prise conjointement par le manager et le gestionnaire du personnel.

Le contrat de travail du salarié est modifié par un avenant fixant notamment le nombre de jours de télétravail par semaine et l'adresse de télétravail (2 adresses peuvent être choisies).

Le télétravailleur reçoit un guide ergonomique pour optimiser son environnement de travail. Si nécessaire, il reçoit une formation technique pour utiliser le système sécurisé de transfert des données.

Après une période probatoire de trois mois, un bilan est réalisé entre le salarié et son manager. Un autre bilan est prévu au bout d'un an.

Quels investissements nécessaires ?

Ressources mobilisées pour la mise en œuvre du projet :

Phase de préparation de l'accord : chef de projet (10 jours), chargé de relations sociales (3j), 1 stagiaire (100 jours) Responsable communication (1j).

Démarche projet :

- chef de projet : 10 jours
- groupe de travail : 20 jours (répartis sur 6 personnes) : création des brochures et guides (guide du salarié, guide du manager, guide du SI)

Phase de déploiement de l'accord : création du de la mission de référent télétravail (Chef de projet 20 jours la première année)

Ressources mobilisées pour le fonctionnement du projet :

- Référent télétravail : 20 jours en 2010.
- Ressources mobilisées par télétravailleur : Temps RH : 1 h, manager : 2h, salarié : 4h, SI : 1h
- Coût de l'équipement informatique du télétravailleur : ordinateur portable, clé 3G et GSM

Le délai de mise en œuvre par télétravailleur varie entre 15 jours et 4 mois.

Quels facteurs facilitants ?

L'accord du 12 mai 2009 a été signé par 5 organisations syndicales traduisant la volonté de l'entreprise de mettre en place le télétravail. Le déploiement de cet accord a été accompagné (brochure, guides, exposés, etc...).

C'est un changement culturel important en France qui doit être expliqué pour dépasser les stéréotypes sur le sujet (Exemple : « le télétravailleur ne travaille pas », « c'est fait pour que les femmes gardent leurs enfants »...) : **TÉLÉTRAVAILLER, C'EST TRAVAILLER À DISTANCE AVEC DES OUTILS INFORMATIQUES.**



Qui en bénéficie ?

Les bénéficiaires sont pour 1/3 des cadres et pour 2/3 des employés et techniciens.

Les télétravailleurs sont aussi bien des hommes que des femmes.

Le télétravail est possible pour les travailleurs handicapés et les femmes enceintes, avant leur congé maternité (raison principale : la limitation des trajets).

Quelle satisfaction pour l'entreprise et pour les salariés ?

Le télétravailleur apprécie le temps gagné sur les trajets supprimés. Il travaille plus sereinement.

Le manager apprécie la meilleure qualité du travail. Cette mesure répond plus particulièrement à une attente des jeunes.

Quelles précautions ?

Pour dépasser les a priori, suivre une procédure claire et stricte pour l'installation d'un nouveau salarié en télétravail. Etre à l'affût des blocages a priori et savoir expliquer les avantages pour tous.

Se donner les moyens d'accompagner le changement culturel nécessaire :

- Accompagner le manager qui peut appréhender le changement ou qui ne veut pas que le télétravail soit régulier
- Accompagner le salarié
- Entretenir la confiance entre le manager, le salarié et l'équipe
- Mettre en valeur les bénéfices pour le télétravailleur, pour le manager, pour l'entreprise.

Contact

Madame Hélène Martin, Manager Diversité Michelin France : Helene.Martin@fr.michelin.com

Points clés

1. Le Télétravail est basé sur une confiance réciproque entre le salarié et son manager
2. Fonder la démarche sur un accord d'entreprise
3. Etablir une procédure claire et stricte pour l'installation d'un nouveau salarié
4. Accompagner le changement culturel nécessaire par un Référent Télétravail

L'entreprise témoin

Conseil général du Puy-de-Dôme

Secteur : fonction publique territoriale

Effectif : 2600 salariés

Nombre de postes télétravaillables : 200

Budget 2010 : 700 millions €

Masse salariale 2010 : 104 millions €



PUY-DE-DÔME
CONSEIL GENERAL
DU RELIEF ET DES HOMMES

La mise en place du télétravail

Le projet a été initié en 2007 à la demande du Président du Conseil général, Jean-Yves Gouttebel, d'une part pour limiter les déplacements des agents dans la perspective d'un engagement politique fort en faveur de l'environnement et de l'aménagement du territoire et d'autre part, pour favoriser le bien-être au travail.

Une charte du télétravail a été créée pour cadrer le dispositif :

- Le télétravail « est une démarche volontaire » réservée à des postes éligibles au télétravail.
- Il peut être régulier (2 jours par semaine maximum) ou ponctuel (8 jours par mois maximum).
- Ne sont compatibles avec le télétravail que des missions mesurables : « tâches de conception, réflexion, rédaction ou bien des tâches répétitives ».
- Un engagement contractuel entre le chef de service et le télétravailleur décrit la mission que le télétravailleur s'engage à réaliser.
- L'agent ou le chef de service peuvent y mettre fin à tout moment.

Après une phase test d'1 an en 2008, le dispositif a été déployé sur l'ensemble des services.

Deux solutions techniques sont mises à disposition des télétravailleurs. Ils accèdent par internet :

- soit à des postes virtuels sur un serveur dédié (50 accès simultanés).
- soit à des applications métiers disponibles sur l'intranet de la collectivité (150 accès simultanés).

Quels investissements nécessaires ?

Ressources mobilisées pour la mise en œuvre du projet :

- Chef de projet RH : 20% du temps pendant 4 mois
- Service informatique : 1 ETP pendant 4 mois pour développer l'application « poste virtuel »
- Investissement financier pour un nouveau serveur : 20 000 €

Ressources mobilisées pour le fonctionnement du projet :

- chef de projet RH : 2 communications téléphoniques par semaine
- temps de préparation de la mission et d'ajustement de l'organisation du service par le responsable hiérarchique : quelques heures.
- maintenance du système informatique : 5000 € par an. Pas de surcoût d'équipement informatique : le télétravailleur utilise son propre équipement informatique et son abonnement adsl.

Quelles précautions ?

Préparer soigneusement chaque mission de télétravail en ajustant l'organisation du service pour que l'absence de l'agent n'entraîne pas de surcharge de travail pour ses collègues.

Une mission de télétravail peut toujours être annulée pour raison de service.

Quels facteurs facilitants ?

- Les retours d'expérience très positifs dès la phase de test du dispositif.
- L'écoresponsabilité, en accord avec l'engagement politique du Président.

Qui en bénéficie ?

Les salariés volontaires amenés à réaliser une mission compatible avec le télétravail

- qui souhaitent éviter le temps perdu en trajet
- dont la mobilité est réduite pour raison de santé (jambe plâtrée, retour de longue maladie, demi-journée dans le cadre d'un temps partiel thérapeutique...)
- qui sont souvent interrompus sur leur lieu de travail et souhaitent travailler sans être dérangé le temps d'une mission.

Sur 200 postes éligibles au télétravail, 70 agents ont télétravaillé depuis le début du projet. Ils sont de tous services ou catégories hiérarchiques. Il y a, en 2010, une nouvelle demande par semaine.

Quelle satisfaction pour l'entreprise et pour les salariés ?

L'évaluation à la fin de la période de test a mis en évidence une meilleure productivité grâce au temps gagné sur les trajets et à l'absence d'interruptions dans la réalisation de la tâche.

L'accès au télétravail est valorisant : il est perçu comme une reconnaissance des compétences et de l'aptitude à travailler seul et comme une preuve de confiance de la hiérarchie. Il induit un surinvestissement pour prouver qu'on mérite de télétravailler. C'est une démarche responsabilisante et motivante.



L'image de l'entreprise bénéficie de la dimension socialement innovante du télétravail et de son impact positif sur l'environnement.

Recommandations

Pour dépasser les idées reçues (Est-ce que l'image du service ou de l'entreprise ne risque pas d'en souffrir ? Est-ce qu'on peut faire confiance au salarié ?...) s'appuyer sur les retours d'expérience qui sont d'emblée très positifs.

Contact

Madame Valia Charre-Sauvant, chef de projet : valia.sauvant@cg63.fr

Points clés

- Un dispositif flexible dans un cadre bien défini
- Des missions télétravaillables mesurables
- Une préparation soignée de chaque mission
- La possibilité d'y mettre fin à tout moment
- Une démarche responsabilisante et motivante

Rappels réglementaires

La prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle est un des moyens de prévention du stress recommandés par l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008.

ANI du 2 juillet 2008

« les partenaires sociaux souhaitent concourir à la préservation de la santé des travailleurs par :

- la mise en place d'une prévention efficace...;
- l'information et la formation de l'ensemble des acteurs de l'entreprise ;
- la lutte contre les problèmes de stress au travail et la promotion de bonnes pratiques... ;
- **la prise en compte de l'équilibre entre vie professionnelle, vie familiale et personnelle.** »

Les services à la personne

Les services à la personne font l'objet d'une politique de soutien depuis des décennies. En 2005, le plan Borloo a contribué à la création de 100 000 emplois de services à la personne par an, de 2006 à 2008. Le deuxième, plan lancé en 2009, s'est donné notamment pour objectifs de professionnaliser le secteur et de simplifier et assouplir les outils de diffusion de Cesu préfinancé.

Le **Cesu préfinancé** est pour les salariés, du public ou du privé, un moyen de profiter d'allègements de charges sociales et fiscales. Il permet de payer tous les services à la personne à domicile, ainsi que la garde d'enfants hors du domicile.

Il représente, pour l'employeur, un outil accessible de gestion des ressources humaines, de politique salariale et d'allègement fiscal.

L'annexe à l'arrêté du 19 décembre 2007 fixe les caractéristiques du CESU préfinancé dématérialisé ou émis sur support papier par les organismes et établissements habilités par l'Agence nationale des services à la personne (ANSP).

Les carnets de Cesu préfinancés sont émis par six entreprises habilitées sur le territoire national :

| | | |
|---|-----------------------------|------------------------|
| • Natixis Intertitres | 0820 20 20 01 (0,09 €/mn) | |
| • Sodexo Chèques et Cartes de Services | 0825 801 806 (0,15 €/mn) | www.sodexo.fr |
| • Domiserve | 0810 55 55 55 (numéro Azur) | www.domiserve.com |
| • Chèque Domicile | 01 41 47 24 00 | www.chequedomicile.fr |
| • ACE(Accor Services France—Caisse d'Epargne) | 01 57 63 64 65 | www.ticket-cesu.fr |
| • La Banque postale | 0 820 826 826 (0,12 €/mn) | www.labanquepostale.fr |

Le Chèque emploi service universel préfinancé progresse. Plus de 12 000 organismes agréés acceptent ce mode de paiement.

Aujourd'hui, les entreprises peuvent choisir d'évoluer vers le e-CESU dématérialisé, d'utilisation plus souple.

Pour en savoir plus :

<http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/ANSP.cml>

<https://www.cesu.urssaf.fr/cesweb/mspensavoirplus.jsp>

<http://www.travail-solidarite.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/employe-e-de-maison-assistant-e,127/le-cheque-emploi-service-universel,2812.html>

La garde d'enfants

Conformément à la volonté du Président de la République, Nadine Morano a fait du développement et de la diversification des modes de garde une priorité de la politique familiale du gouvernement. L'Etat a signé avec la Caisse Nationale d'Allocations Familiales, la Convention d'Objectifs et de Gestion pour 2009-2012 créant ainsi 200 000 offres de garde supplémentaires d'ici 2012. Le gouvernement réalise ainsi un effort financier de 1,3 milliards d'euros supplémentaires. Seront ainsi créées :

- 100 000 nouvelles places d'accueil chez les assistantes maternelles
- 100 000 nouvelles places d'accueil collectif, dont 10 000 places de crèches d'entreprises grâce à l'optimisation du Crédit d'impôt Famille (CIF).

Le **crédit d'impôt famille** s'adresse aux entreprises imposées sur leur bénéfice réel, quels que soient leur activité et leur statut juridique. Il est imputable sur l'impôt sur le revenu ou l'impôt sur les sociétés dû par l'employeur, s'applique sur certaines dépenses engagées depuis le 1er janvier 2009 par l'entreprise en faveur des salariés ayant des enfants à charge, dans la limite de 500 000 € par an.

Les dépenses éligibles au dispositif sont :

- financement de la création et du fonctionnement d'une crèche d'entreprise,
- dépenses de formation en faveur de salariés bénéficiant d'un congé parental d'éducation,
- rémunérations versées aux salariés bénéficiant d'un congé maternité, de paternité, parental d'éducation ou pour enfant malade,
- indemnisation de salariés ayant engagé des frais exceptionnels de garde d'enfants à la suite d'une obligation professionnelle imprévisible survenant en dehors des horaires habituels de travail,
- dépenses de formation en faveur de nouveaux salariés recrutés à la suite d'une démission ou d'un licenciement pendant un congé parental d'éducation, lorsque cette formation débute dans les 3 mois de l'embauche,
- prise en charge partielle des chèques emploi service universel (CESU) utilisés par les salariés de l'entreprise.



Pour en savoir plus :

- <http://pme.service-public.fr/actualites/breves/credit-impot-famille.html>
- <http://www.travail-solidarite.gouv.fr/espaces,770/famille,774/dossiers,725/accueil-du-jeune-enfant,1793/diversification-des-modes-de-garde,1731>

Le télétravail

L'accord national interprofessionnel du 10 juillet 2005 donne un statut juridique au télétravail salarié dans le secteur privé. Il définit le télétravail et les conditions de sa mise en œuvre :

- Caractère volontaire pour l'employeur et pour le salarié
- Caractère réversible
- Egalité de traitement entre télétravailleurs et autres salariés (droits individuels et collectifs)
- Maintien d'un lien avec le collectif de travail
- Equipements de travail sont fournis, installés, entretenus par l'employeur
- Règles de droit commun en matière de durée du travail (charges de travail et délais d'exécution à définir)
- Droit au respect de la vie privée (l'employeur fixe avec le salarié les plages horaires durant lesquelles il peut être contacté).

Le télétravail reste marginal en France (7% de télétravailleurs, 1% dans la fonction publique) alors que 15 à 25% des salariés télétravaillent en Europe du Nord, au Japon, ou Etats-Unis. Le Centre d'analyse stratégique estime à 30% le potentiel actuel d'emplois télétravaillables.

L'association EIPAS

Une mission :
la prévention
du stress au travail

Un centre spécialisé indépendant

Le Centre EIPAS, situé 16 E rue Gaultier de Biauzat à Clermont-Ferrand, propose aux personnes souffrant de stress au travail :

- suivi psychologique personnalisé
- groupes de parole
- ateliers collectifs

L'accompagnement psychologique est effectué par des psychologues spécialistes du travail et formés aux techniques cognitives et comportementales (TCC). Les TCC sont scientifiquement validées pour la prévention des effets délétères du stress et la gestion du stress au quotidien.



Le centre EIPAS

un centre spécialisé
de prévention du stress

animé par
des psychologues du travail

Ateliers de sensibilisation

A l'occasion d'événements grand public (Foire de Cournon, Courir à Clermont, Place à la santé...), EIPAS se joint aux associations de prévention santé et propose des quiz et des ateliers de sensibilisation, notamment une *mesure de la variabilité cardiaque* au travers d'un test vidéo ludique. Ce test permet de prendre conscience de l'impact du stress sur la santé.

Une expertise

Une exigence de qualité

Un conseil scientifique d'experts



Le Conseil scientifique EIPAS

L'association EIPAS agit sur les recommandations d'un conseil scientifique d'experts hospitalo-universitaires et institutionnels dans lequel siège notamment le Docteur Brigitte DUBRAY, Médecin Inspecteur Régional du Travail de la DIRECCTE Auvergne.

Conférences grand public gratuites

- 23 novembre 2009 *Le stress au travail ni victime ni coupable* par Christian Godin, philosophe
- 30 mars 2010 : *Bien dans son job, bien dans sa vie : Concilier les temps professionnel et privé c'est possible* avec la participation de Serge Ricard Directeur régional de la DIRECCTE Auvergne.
- 19 mai 2010 : *La solidarité dans le travail*, par Christian Godin

EIPAS organise un cycle de conférences sur *le sens du travail* avec le philosophe Christian Godin qui s'ouvre sur une réflexion sur l'accélération du travail et ses limites :

- 24 novembre 2010 : *Travailler toujours plus vite, jusqu'où ? Reprendre son temps pour ne pas le perdre* par Christian Godin

Sensibilisations aux risques psychosociaux (RPS) en entreprise

En partenariat avec la DIRECCTE Auvergne l'association EIPAS réalise, à la demande des entreprises, des sensibilisations aux RPS, à destination des dirigeants, cadres, préventeurs salariés...

Formations intra et interentreprises

- Gestion du stress au travail
- Gestion du stress aux postes d'encadrement
- Etre une femme manager
- Accompagner le changement dans l'entreprise
- Gestion du stress face aux incivilités et agressions du public
- Gestion des conflits
- Prévenir le stress du dirigeant
- Les risques psychosociaux dans le Document Unique

Les formations sont animées par des psychologues spécialistes du stress au travail.

EIPAS sarl est l'organisme de formation de l'association EIPAS
SIRET : 504 943 705 00013 - n° enregistrement : 83 63 03942 63

Au service des entreprises

- Sensibilisations aux RPS
- Formations
- Evaluation des RPS
- Accompagnements collectifs
- Médiations

Evaluation des RPS dans l'entreprise

EIPAS évalue les risques psychosociaux par une méthode adaptée à la taille de l'entreprise. L'évaluation est suivie de proposition d'actions d'amélioration.

A la demande de l'entreprise, EIPAS accompagne la mise en place des actions d'amélioration et assure leur évaluation.

EIPAS accompagne l'entreprise dans l'élaboration du document unique concernant les risques psychosociaux.

Bulletin trimestriel

Le bulletin trimestriel *Mieux vivre au travail* informe les lecteurs sur les enjeux et l'actualité des risques psychosociaux et propose des pistes d'amélioration et des solutions.

Site internet EIPAS

Le site internet met à disposition des internautes des ressources documentaires sur les mécanismes du stress et les méthodes de prévention.

www.eipas.org



Contact

e-mail : eipas@orange.fr
téléphone
Pour un rendez-vous de consultation
Pour s'inscrire à une formation et pour tout autre renseignement

04 73 70 76 91

06 37 89 50 13





Association EIPAS
Une mission : la prévention
du stress au travail
www.eipas.org