

Référentiel de labellisation

VERSION 3 - ADHÉRENTS KLESIA



HANDEO SERVICES

02 rue Mozart
92 110 CLICHY

LABEL & CERTIFICATION CAP'HANDEO

www.handeo.fr

CONTACT

contact@handeo.fr

01 43 12 19 29



SOMMAIRE

- I. Objet du label ESA Cap'Handéo
- II. Présentation de Handéo, KLESIA et Agirc-Arrco
- III. Domaine d'application du label ESA Cap'Handéo
- IV. Engagements qualité du label ESA Cap'Handéo
 - 1 : Etablir un diagnostic et définir un plan d'actions
 - 2 : Informer les salariés sur les droits des aidants, les dispositifs et ressources mobilisables
 - 3 : Mobiliser les parties prenantes internes et mettre en place une fonction de "référent aidant"
 - 4 : Sensibiliser et former les dirigeants et managers de proximité
 - 5 : Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants
 - 6 : Mesurer l'impact et améliorer en continu ses actions
- V. Etapes de candidature et méthode d'attribution du label
- VI. Lexique
- VII. Eléments bibliographiques
- VIII. Parties prenantes associées à la construction et au déploiement du label

Ils sont 11 millions en France à venir en aide à une personne en perte d'autonomie du fait de l'âge, de la maladie ou du handicap. L'aide est apportée de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne. Les aidants entretiennent des liens étroits et stables avec leur proche aidé, ils résident ou non sous le même toit, ont ou non un lien de parenté.

70 % des aidants sont actifs¹. En 2030, 1 salarié sur 4 sera aidant². Pourtant seule 1 personne sur 2 connaît le terme "aidant"³.

Citoyens, professionnels, acteurs politiques, acteurs économiques, nous sommes tous concernés.

Les aidants sont encore peu visibles en entreprise, cela relève de leur choix de faire part ou non à leur employeur de leur rôle d'aidant. Ce sujet reste complexe à aborder dans l'entreprise, il est généralement considéré comme relevant de la sphère personnelle, privée, de la situation singulière et évolutive de chaque proche aidant.

Au sein de l'entreprise il engendre des questionnements éthiques essentiels pour lesquels les dirigeants doivent fournir des engagements de non-discrimination et non stigmatisation des salariés aidants.

Ce sujet porte des enjeux considérables pour les entreprises qui ont des intérêts pluriels à s'engager pour la qualité de vie de leurs salariés, pour une meilleure articulation vie professionnelle et vie personnelle.

Le label constitue un outil pour les accompagner et les outiller afin d'agir concrètement pour les salariés aidants.

Saisissons-nous ensemble de cette opportunité de contribuer au changement de regard et de mettre en œuvre une approche plus collective de ce sujet, au bénéfice des salariés aidants.

Initié par KLESIA et Handéo, le label est déployé en partenariat avec l'Agirc-Arrco pour accélérer la mobilisation des entreprises et leur impact pour les salariés aidants. Ce partenariat est au service de l'action sociale menée par l'ensemble des institutions de retraite complémentaire Agirc-Arrco. Notre volonté est de soutenir l'appropriation par les entreprises des enjeux spécifiques à la reconnaissance et au soutien des salariés aidants mais aussi de les accompagner concrètement dans l'action.

Le label ESA Cap'Handéo s'inscrit en cohérence avec la politique publique en cours de structuration depuis plusieurs années sur le sujet des aidants : directive européenne de 2019 concernant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des parents et des aidants, stratégie nationale "Agir pour les aidants 2020-2022", avis de France stratégie en 2022 quant à la mobilisation des entreprises pour leurs salariés aidants, stratégie nationale "Agir pour les aidants" 2023-2027.

Notre objectif à travers le label est d'accompagner concrètement les entreprises pour définir et mettre en œuvre des actions et /ou une politique contribuant à la reconnaissance et au soutien des salariés aidants, afin de leur permettre une meilleure articulation vie professionnelle et vie personnelle. Cela s'inscrit dans un cadre plus large de politique RSE, QVCT, et au regard des enjeux d'attractivité, de fidélisation des salariés et de performance globale des organisations.



¹ Fondation April & BVA, Baromètre des aidants 2015-2022 : avancées et perspectives, août 2022.

² Panel aidants familiaux BVA-Novartis 2010, enquête Malakoff Médéric 2013, France Alzheimer 2016

³ Fondation April & BVA, Baromètre des aidants 2015-2022 : avancées et perspectives, août 2022.

Obtenir le label permet aux entreprises de disposer d'un véritable levier pour :

- Construire une offre au bénéfice des salariés aidants qui soit adaptée à leurs besoins et attentes vis à vis de l'entreprise ;
- Favoriser le repérage et la mobilisation effective par les salariés aidants de leurs droits et des solutions existantes ;
- Rendre visible en interne les actions mises en œuvre par l'entreprise et contribuer au dialogue au sein du collectif de travail ;
- Valoriser à l'externe l'engagement de l'entreprise ;
- Inscrire cet engagement de l'entreprise dans le concret et dans la durée.

A travers le label, des parcours adaptés aux différentes typologies d'entreprises (ex TPE, PME, grandes entreprises, groupes) sont proposés et permettent de bénéficier d'un accompagnement et d'outils spécifiques pendant les phases de candidature et pendant le cycle de labellisation de 3 ans.

Le label a été construit en prenant en compte le point de vue des différentes parties-prenantes du projet (salariés aidants, entreprises, partenaires et experts ...) et en s'appuyant sur les travaux menés depuis plusieurs années par les acteurs du secteur. Le référentiel a été rédigé de façon collaborative dans une recherche de consensus, en prenant en compte l'écosystème des acteurs et la complémentarité des dispositifs existants.

Il s'appuie sur **un référentiel** listant les caractéristiques qualité (structurées en 6 engagements) que l'entreprise est accompagnée à mettre en œuvre via l'accompagnement de Handéo et de Klesia. Un autodiagnostic permet aux entreprises, au début de la démarche, d'identifier leur niveau de maturité sur les différents engagements. Il existe à ce jour 3 autodiagnostic, en fonction des typologies d'entreprises :

- **Autodiagnostic A pour les TPE-PME de moins de 100 salariés**
- **Autodiagnostic B pour les PME et entreprises de moins de 500 salariés**
- **Autodiagnostic C pour les entreprises de plus de 500 salariés**

Un **audit** est ensuite organisé pour valider que les engagements requis ont bien été respectés.

Le label intègre une dynamique d'amélioration continue et de progression dans laquelle l'entreprise peut avancer à son rythme et selon ses moyens.

Présentation de Handéo, KLESIA et Agirc-Arrco

Groupe de l'Économie Sociale et Solidaire, **Handéo** est dirigé par et au service des personnes en situation de handicap, des personnes en situation de fragilité et en perte d'autonomie du fait de leur âge ou de leur situation sociale. L'association Handéo a été créée en 2007 à l'initiative des principaux organismes du handicap pour libérer le pouvoir d'agir des personnes handicapées et des personnes âgées en leur permettant de vivre pleinement chez elles et dans la cité. Elle inscrit ses actions dans le cadre de la mise en œuvre de la convention relative aux droits des personnes en situation de handicap ratifiée par la France en 2010 et l'Union européenne en 2011. Ses membres entendent par son intermédiaire, agir concrètement pour l'effectivité du droit des personnes handicapées de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes, du droit à la mobilité personnelle et de l'accessibilité. L'association Handéo a créé Handéo Services, à qui elle confie l'exploitation de ses activités de certification et labellisation Cap'Handéo. Handéo Solutions déploie des activités visant à renforcer la professionnalisation des acteurs de l'accompagnement avec des outils adaptés. Cet organisme de formation réalise aussi des missions d'accompagnement/conseil.



KLESIA, assureur d'intérêt général œuvre pour garantir un avenir serein et contribuer à la qualité de vie pour tous. C'est au travers de ses institutions Agirc-Arrco (KLESIA Agirc-Arrco et CARCEPT) que le Groupe s'attache à soutenir les initiatives qui permettent de faire bouger les choses et de donner à chacun la possibilité de prendre sa place. Engagé auprès des aidants, le groupe, sous l'égide de l'Agirc-Arrco, pilote plusieurs projets afin d'aider les 11 millions d'aidants et notamment les aidants salariés et agit aux côtés de ses entreprises adhérentes, tout en menant une politique volontariste. De nombreux services complémentaires et innovants ont ainsi pu être développés pour accompagner chacun dans cette période de vie qu'est l'aidance.



L'Agirc-Arrco, le régime de retraite complémentaire obligatoire des salariés du secteur privé, est piloté par les partenaires sociaux. Il repose sur les principes de répartition et de solidarité entre les générations. 1,7 million d'entreprises cotisent à l'Agirc-Arrco ainsi que 25 millions de salariés qui constituent ainsi leurs droits futurs. 13 millions de retraités perçoivent chaque mois une allocation de retraite complémentaire Agirc-Arrco, pour un montant total annuel de versements s'élevant à plus de 80 milliards d'euros. Selon le principe fondamental de solidarité entre les générations constitutif au régime, l'Agirc-Arrco développe depuis l'origine une action sociale en direction des retraités comme des actifs. L'action sociale Agirc-Arrco mène des actions complémentaires aux acteurs privés et publics dans 4 champs d'intervention prioritaires : la prévention, le soutien et l'accompagnement des proches aidants, la perte d'autonomie des personnes âgées et le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles. Chaque année, près de 2 millions de personnes sont accompagnées par l'action sociale Agirc-Arrco pour un budget global d'environ 330 millions d'euros. Les caisses de retraite complémentaire Agirc-Arrco assurent la perception des cotisations, le versement des retraites et prennent en charge les prestations d'action sociale. Elles sont gérées par les groupes de protection sociale : AG2R LA MONDIALE, Alliance Professionnelle Retraite (Agrica, Audiens, B2V, IRP AUTO, Lourmel, Pro BTP), Apicil, Ircem, Klesia et Malakoff Humanis. Pour en savoir plus : www.agirc-arrco.fr/



Domaine d'application du label ESA Cap'Handéo

Le label "Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants" vise à engager les entreprises dans la reconnaissance et le soutien aux salariés aidants, à travers la mise en œuvre du présent référentiel qualité.

Le label s'adresse à toutes les entreprises, indépendamment de son statut juridique, de sa taille, de son secteur d'activité, de son organisation.

Lorsque l'entreprise est structurée sur plusieurs sites, la démarche de labellisation est portée par le siège, à qui il revient d'arbitrer si celle-ci concerne tout ou partie des sites.

1. Etablir un diagnostic et définir une méthodologie en faveur des salariés aidants | P.7
2. Informer les salariés sur les droits des aidants, les dispositifs et ressources mobilisables | P.8
3. Mobiliser les parties prenantes internes | P.9



4. Sensibiliser et former les dirigeants et managers | P.10
5. Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants | P.12
6. Mesurer l'efficacité des actions et les améliorer en continu | P.13

ENGAGEMENT n°1 : Etablir un diagnostic et définir une méthodologie en faveur des salariés aidants

Supports attendus

Au minimum tous les 3 ans, l'entreprise mène un diagnostic des besoins et attentes des salariés de l'entreprise en matière de reconnaissance et soutien aux salariés aidants. Il doit s'appuyer sur :

>>> **la restitution des données sociales et organisationnelles de l'entreprise** pour identifier les facteurs de risque, en corrélation avec les statistiques nationales. Cette restitution se fait via l'onglet « Données entreprise » de l'autodiag

Renseignement de l'onglet « données entreprise » de l'autodiag + doc de synthèse pour grands comptes

>>> **un questionnaire direct de l'ensemble des salariés** (de type baromètre, enquête), obligatoire uniquement pour les grands comptes.

Mail d'envoi du questionnaire aux salariés ou événement de transmission du questionnaire aux salariés

L'objectif est de mieux connaître :

- La part de salariés apportant une aide à un ou plusieurs de leurs proches dépendants en raison de l'âge, en situation de handicap, malades,
- Les difficultés d'articulation vie professionnelle / vie personnelle des salariés,
- Les besoins et attentes vis à vis de l'entreprise exprimés par les salariés au regard de leur rôle d'aidant,
- Les besoins du/des proches qu'ils aident,
- Les services et outils proposés ou relayés par l'entreprise dont les salariés aidants ont bénéficié / bénéficient,
- Les services ou outils dont ils souhaiteraient bénéficier dans l'avenir par / via l'entreprise.

>>> **Identification d'une communication** sur le soutien aux salariés aidants (pour les entreprises de moins de 500 salariés)

Méthodologie

>>> **Formalisation d'un programme ou plan d'action** sur le soutien aux salariés aidants, mis à jour a minima tous les 3 ans (pour les entreprises de plus de 500 salariés)

Programme ou plan d'actions d'aidants

L'entreprise doit **définir un plan d'action** ciblant d'abord les besoins identifiés comme prioritaires et prévoyant ensuite la mise en œuvre progressive d'une réponse plus large aux besoins exprimés.

Le plan d'action sera actualisé à minima tous les 3 ans pour s'adapter à l'évolution des besoins et attentes des salariés aidants.

Ces choix, objectifs et actions ont vocation à être intégrés à des accords, axes stratégiques ou politiques de l'entreprise concernant la Qualité de Vie et des Conditions de Travail, l'innovation sociale, la Responsabilité Sociale des Organisations.

ENGAGEMENT n°2 : Informer les salariés sur les droits des aidants, les dispositifs et ressources mobilisables

Supports attendus

L'entreprise **s'appuie sur ses canaux de communication internes** pour diffuser des informations sur le soutien aux salariés aidants. Ces informations doivent apporter des réponses aux questions clés comme :

- Qui sont les aidants / les personnes aidées ?
- Qu'est-ce que l'aide ?
- Quelles sont les diverses situations d'aide ?
- Quels sont les enjeux dans l'entreprise ?

Ces informations doivent favoriser l'accès aux droits en renseignant sur :

- Le cadre légal et les dispositifs nationaux mobilisables par les proches aidants pendant la période d'aide, le cas échéant en période de deuil ;
- Les droits des personnes dépendantes en raison de l'âge, des personnes en situation de handicap, des personnes malades comme : les aides financières mobilisables, le rôle du Conseil Départemental, le rôle de la Maison Départementale des Personnes Handicapées, le rôle du CLIC ou des plateformes territoriales ;
- Les services et outils dont les salariés aidants peuvent bénéficier (cadre légal et dispositifs mobilisables au sein de l'entreprise),
- Les dispositifs que des acteurs de proximité peuvent proposer (acteurs externes à l'entreprise comme par exemple des organisations représentant les aidants, proposant des offres de soutien, d'accompagnement, de répit).

Les supports utilisés pour diffuser ces informations à l'ensemble des salariés sont adaptés aux pratiques des salariés et aux moyens de communication de l'entreprise (supports dématérialisés, brochures ou affiches papier, espace dédié en ligne, etc). L'entreprise met à jour les données et veille à ce que l'information soit accessible à tous.

Les acteurs pouvant être mobilisés sont notamment les caisses de retraite, les groupes de prévoyance ou les associations spécialisées sur le sujet, qui proposent une offre à l'attention des salariés aidants. L'entreprise a des contacts réguliers avec eux.

Ces acteurs sont également des acteurs locaux que l'entreprise a identifiés et qui sont à proximité. Par exemple :

- Conseils départementaux,
- Plateformes d'accompagnement et de répit,
- Maisons départementales des personnes handicapées-MDPH,
- Maisons départementales de l'autonomie-MDA,
- Centres locaux d'information et de coordination gérontologique-CLIC,
- Centres communaux d'action sociale CCAS,
- entres intercommunaux d'action sociale-CIAS,

Plan de communication pour entreprises de plus de 500 salariés
Calendrier des communications et des canaux de diffusion pour les entreprises de moins de 500 salariés

Supports d'information (pour tous)

Engagement obligatoire uniquement pour les entreprises de plus de 100 salariés

L'entreprise a identifié les parties prenantes à mobiliser sur le sujet de la reconnaissance et du soutien aux salariés aidants.

Les parties prenantes peuvent être, en fonction de la structuration de l'entreprise :

- Les dirigeants,
- Les services supports ou missions transversales : ressources humaines, diversité, RSE, communication, mission handicap, etc.
- Les managers de proximité,
- Les instances représentant le personnel,
- Les services de médecine et santé au travail, prévention des risques, action sociale, etc.
- Tout autre type d'acteur concerné par le sujet du soutien aux aidants (association de salariés, fondation d'entreprise...).

L'entreprise engage avec ses parties prenantes un travail collaboratif a minima une fois par an entre les parties prenantes concernées pour :

- Elaborer et mettre à jour le diagnostic et le plan d'actions,
- Informer les salariés sur le sujet,
- Favoriser l'accès par les aidants aux dispositifs de soutien mobilisables,
- Mettre en œuvre les actions visant à reconnaître et soutenir les salariés aidants.

L'entreprise peut proposer, de manière optionnelle, à un ou plusieurs de ses salariés d'assurer une mission de référent sur le sujet de la reconnaissance et du soutien aux aidants.

Ce référent est un interlocuteur de proximité pour les salariés souhaitant être informés sur le sujet, connaître les dispositifs existants et être orientés vers les interlocuteurs internes compétents. Il est associé aux différents échanges et réflexions sur le sujet de la reconnaissance et du soutien aux salariés aidants.

Il peut s'agir d'un professionnel interne ou externe des services action sociale, santé au travail, ressources humaines par exemple.

Le référent peut également être ou avoir été un salarié aidant à qui l'entreprise proposera d'assurer sur son temps de travail une mission de référent sur le sujet du soutien aux salariés aidants. La mission de référent est alors basée sur le volontariat et sur les principes de la pair-aidance.

Le salarié aidant volontaire bénéficie pour assurer cette mission de référent d'un cadre défini par l'entreprise et pouvant se traduire par : une lettre de mission, une sensibilisation adaptée (relation d'aide, soutien aux aidants, posture professionnelle, non-stigmatisation, non-discrimination, confidentialité...).

L'entreprise assure à destination de l'ensemble des salariés une information quant aux rôles et missions du référent, détermine et communique à l'ensemble des salariés les modalités de contact du référent (permanence, diffusion de ses coordonnées par exemple).

Invitation, programme, comptes-rendus et émargements des réunions

L'entreprise sensibilise ses dirigeants et managers de proximité à travers :

- L'information et les supports diffusés par l'entreprise et les événements qui peuvent être organisés (pour toutes les entreprises)
- Une sensibilisation dédiée pour les managers, via des temps de réflexion et des remontées d'informations dédiées (pour les entreprises de plus de 500 salariés)

Les temps de sensibilisation mis en œuvre doivent permettre à l'entreprise de lutter contre les discriminations, d'harmoniser les pratiques des managers, de les accompagner dans l'appropriation des enjeux et objectifs autour du soutien des salariés aidants.

Les temps de sensibilisation peuvent porter sur :

→ **Le positionnement de l'entreprise sur le soutien aux salariés aidants :**

- Les intérêts qu'a l'entreprise à soutenir les salariés aidants (maintien dans l'emploi, reprise du travail),
- Les enjeux d'écoute, de bienveillance, de confidentialité, de non-discrimination et non-stigmatisation,
- Le plan d'actions choisi et mis en œuvre par l'entreprise.

→ **Le positionnement attendu des dirigeants et managers :**

- Les conséquences possibles du rôle d'aidant sur la vie professionnelle,
- Le repérage des signaux faibles et d'alerte,
- La manière d'aborder le sujet et de réagir,
- La relation d'aide, la communication,
- La gestion des aménagements des temps de travail dans une équipe,
- La gestion des absences imprévues ou prévues (comme les dons de jours par exemple),
- La reconnaissance des compétences développées dans la fonction d'aidant et mobilisables dans le domaine professionnel.

→ **La fonction et le rôle d'aidant :**

- Le cadre légal,
- Les dispositifs existants en matière de soutien aux aidants en dehors et dans l'entreprise,
- Les catégories de publics plus fréquemment concernées (femmes, génération dite "pivot", etc.).

Les actions de sensibilisation peuvent être mises en œuvre par exemple par un professionnel de l'entreprise ou un organisme externe reconnu pour son expertise / expertise d'usage, disposant de compétences sur le sujet et de capacités à transmettre des informations.

Les différentes parties prenantes à associer à ces sensibilisations sont à définir par l'entreprise en fonction de son organisation et de ses objectifs qui peuvent être évolutifs.

L'entreprise peut également proposer, de manière optionnelle, une formation sur ces sujets.

Pour aller plus loin, l'entreprise peut proposer au collectif de travail de bénéficier de formations. Elles peuvent être dédiées au sujet des salariés aidants ou intégrer pour partie ce sujet, elles peuvent s'appuyer sur des outils et des ressources internes ou externes.

Supports d'information et de sensibilisation Invitations et programme des actions de sensibilisations dédiées pour les managers (pour entreprises de plus de 500 salariés)

ENGAGEMENT n°5 : Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants

Supports attendus

Cet engagement n'est pas obligatoire immédiatement pour obtenir le label pour les entreprises de moins de 500 salariés. Il doit en revanche être mis en œuvre au cours du cycle de labellisation.

L'entreprise propose une offre adaptée de soutien aux aidants. La construction et le déploiement de cette offre se font au regard des besoins et attentes des salariés aidants identifiés lors de la phase de diagnostic (cf. engagement N°1).

L'offre construite peut être évolutive, elle fait l'objet d'une analyse régulière en vue de son adaptation continue aux besoins et attentes des salariés. L'entreprise s'assure de l'accessibilité de l'offre pour une mobilisation effective par les salariés aidants. Elle peut être organisée autour de 2 objectifs :

Orienter vers :

- Des solutions de gestion du temps, de gestion de la charge mentale (temps libéré, aide administrative, aide à la recherche de solutions),
- Des dispositifs d'accompagnement et de soutien financier (information sur les aides financières, aide au montage de dossier),
- Des dispositifs de suivi santé, de prévention de l'épuisement (services de santé au travail, centres de prévention).

Accompagner :

Par l'entreprise elle-même :

- Proposer des dispositifs extra-légaux complémentaires : congés supplémentaires, soutien financier, aménagements du temps de travail, télétravail, solutions de répit,

Ou en sollicitant ses partenaires de retraite complémentaire et Prévoyance pour :

- Sensibiliser et former les salariés aidants (par exemple : relation d'aide, gestes et postures, pourquoi prendre soin de soi, les délégations de soins, connaissance des pathologies des situations de handicap), proposer des temps de partage d'expérience, de pair-aidance,
- Contribuer à la reconnaissance par les salariés aidants eux-mêmes des compétences acquises dans leur rôle d'aidant (et plus largement dans la vie personnelle) et transférables à leur environnement professionnel et contribuer à leur valorisation au sein de l'entreprise

Liste de l'offre proposée par l'entreprise et programme de mise en œuvre
Supports de présentation de l'offre

Liste de l'offre proposée par l'entreprise et programme de mise en œuvre
Supports de présentation de l'offre

ENGAGEMENT n°6 : Mesurer l'efficacité de ses actions et les améliorer en continu

Supports attendus

Cet engagement ne concerne pas les entreprises de moins de 100 salariés.

Pour les entreprises de plus de 100 salariés, il n'est pas obligatoire immédiatement pour obtenir le label. Il doit en revanche être mis en œuvre au cours du cycle de labellisation.

L'entreprise met en place une mesure d'impact / mesure de l'efficacité des actions menées pour reconnaître et soutenir les salariés aidants.

Cette mesure d'impact est définie par l'entreprise et peut s'appuyer sur :

- Le degré de mobilisation des dispositifs de soutien aux salariés aidants existants dans l'entreprise ;
- Le degré de mobilisation de dispositifs légaux comme par exemple le congé proches aidants ou le congé de présence parentale ;
- Le suivi d'indicateurs construits par l'entreprise ;
- La diffusion et l'analyse d'un questionnaire relatif au niveau de connaissance de l'offre proposée par l'entreprise, au niveau de bien être ou qualité de vie au travail des salariés, le niveau de pénibilité ressenti par les aidants (type échelle de Zarit) par exemple.

Cette mesure d'impact peut faire l'objet d'un bilan 1 fois par an, auquel sont associées les parties prenantes. Ce bilan est l'occasion d'ajuster si besoin l'offre proposée.

Tableau de bord renseigné intégrant l'ancienneté des salariés, le turn over, le niveau de participation aux événements dédiés, nombre de jours de congés spéciaux... (pour les entreprises entre 100 et 500 salariés)

1. _____

Échanges préalables et accompagnement à la mise en œuvre des engagements du référentiel |

Avant de s'engager dans le label, l'entreprise bénéficie d'un temps d'échange avec Klesia, qui lui proposera une présentation complète et détaillée du dispositif (référentiel, process de labellisation, autodiagnostic et tout autre élément d'aide à la décision souhaité).

Le dossier de candidature est présenté à l'entreprise : il comporte la fiche d'identité de l'entreprise, l'autodiagnostic renseigné avec les pièces afférentes et le contrat d'engagement signé.

L'autodiagnostic a été construit au regard des 6 engagements du référentiel. Il permet à l'entreprise d'évaluer le degré de mise en œuvre des exigences, d'identifier ses points forts, ses marges de progression et l'opportunité de s'engager dans la démarche de labellisation.

L'autodiagnostic est renseigné avec l'appui des délégués sociaux Klesia.

En fonction des résultats de l'autodiagnostic, un **accompagnement** est établi pour remplir au plus vite les engagements demandés. Cet accompagnement est fonction de la taille des entreprises.

Chaque entreprise bénéficie d'un parcours d'accompagnement prenant en compte ses spécificités (identifiées dans un premier temps grâce au travail mené sur la base de l'autodiagnostic).

2. _____

Audit | Bénéficiaire d'un regard tiers et de recommandations

Il s'agit d'un temps d'examen du dossier de candidature.

- Pour les entreprises de moins de 100 salariés, l'audit est uniquement un audit documentaire et ne nécessite pas de rdv entre l'auditeur et les interlocuteurs concernés de l'entreprise
- Pour les entreprises entre 100 et 500 salariés, l'audit se fait en distanciel et dure ½ journée
- Pour les entreprises de plus de 500 salariés, l'audit se fait en présentiel et dure 1 journée

L'audit est réalisé par un auditeur habilité qui possède une expérience dans la pratique de l'audit et respecte les règles professionnelles et éthiques fixées par Handéo Services. L'auditeur remet une synthèse d'audit et sa recommandation au labellisateur Handéo Services.

3. _____

Décision d'attribution | Être labellisé

Handéo Services, sur la base de la recommandation de l'auditeur, prend la décision de labelliser ou non l'entreprise. Une fois la décision finale rendue par Handéo Services, le rapport d'audit est envoyé à l'entreprise accompagné d'une fiche de préconisations. En cas d'attribution du label, le certificat de labellisation précise la raison sociale et l'adresse de l'entreprise, la date d'obtention du label et la durée de validité du certificat.



4.

Poursuite de l'accompagnement | Tenir sa dynamique de progression

Le label est attribué pour une période de 3 ans au cours de laquelle un ou des temps d'accompagnement pourront être organisés avec l'entreprise labellisée.



Ces rendez-vous permettront de remplir, si besoin, les engagements qui doivent être finalisés pendant les 3 ans de labellisation. En s'appuyant sur le rapport d'audit initial et sur l'autodiagnostic, les équipes Klesia pourront soutenir l'entreprise dans le renforcement et le développement de ses actions en faveur des salariés aidants.

En amont de la fin de validité du certificat de labellisation (au terme du cycle de 3 années), l'entreprise peut demander un audit de renouvellement. Il s'agit alors de se préparer à un nouvel audit qui a pour vocation de mettre en lumière la progression des actions de l'entreprise depuis l'audit initial.

5.

Animation du réseau des labellisés | Bénéficiaire d'expertises et de partages d'expériences dans le réseau pour aller plus loin

Un dispositif d'animation réseau est proposé aux entreprises en cours de labellisation et labellisées avec pour objectifs :

- De se rencontrer régulièrement,
- De bénéficier d'apports d'experts ou personnes qualifiées sur le sujet des aidants, des salariés-aidants, de l'intervention en entreprise et des politiques publiques en la matière,
- De partager son expérience, de capitaliser sur les connaissances acquises et actions mises en œuvre au sein du réseau des labellisés au bénéfice des salariés aidants,
- De bénéficier d'une veille et d'informations quant à l'écosystème des acteurs du secteur des aidants et des offres partenaires existantes.

Ce dispositif d'animation comprend l'organisation de 2 à 3 clubs des labellisés par an, l'animation digitale du groupe des labellisés (réseaux sociaux, newsletter, webinaires) ainsi que l'accès à des webinaires thématiques.



Termes	Définitions
Aidant (à titre non professionnel)	<p>La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits, des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » fait état d'une définition juridique et d'une reconnaissance de l'aidant.</p> <p>La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement définit la notion de « proche aidant » d'une personne âgée en perte d'autonomie, en l'élargissant à l'entourage (voisin, ami...). Il s'agit : du conjoint, du partenaire avec qui la personne âgée en perte d'autonomie a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, d'un parent, d'un allié ou d'une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables comme un voisin ou un ami, qui lui apporte son aide pour une partie ou la totalité des actes de la vie quotidienne de manière régulière et fréquente, et à titre non professionnel.</p> <p>L'article L. 113-1-3 du CASF considère comme proche aidant d'une personne âgée son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.</p> <p>Plus généralement, "l'aidant est la personne qui vient en aide à titre non professionnel, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités quotidiennes. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non. Cette aide peut prendre plusieurs formes." <i>Définition élaborée par l'APF, la COFACE Handicap et le CIAAF et retenue par la CNSA dans son rapport d'activité 2011 "Accompagner ses proches aidants, ces acteurs invisibles" ainsi que par le Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale dans le guide de l'aidant familial, 3ème édition.</i> Selon les recommandations de bonnes pratiques professionnelles "Le soutien des aidants non-professionnels" de l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux) cette définition permet d'envisager les aidants dans la diversité de leurs situations : ils peuvent être membres de la famille restreinte et élargie (parent, conjoint(e), frère/sœur, tante/oncle, nièce/neveu, etc.), du cercle amical et/ou de l'entourage (voisin, gardien d'immeuble, etc.). En outre, les aidants sont aussi bien considérés dans leur filiation à la personne aidée ("fille de", "père de", "mère de", "frère de", etc.) que dans leur statut social (homme/femme, citoyen/militant, membre de la famille/ami, etc.).</p>
Aidants pivots	<p>Les « aidants pivots » assument un rôle de soutien à la fois auprès d'un de leurs parents et de leurs enfants. L'enquête Capacités Aides et Ressources des séniors (CARE) de la Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des statistiques (DREES) en 2015 estime leur nombre à 725 000. Dans plus de neuf cas sur dix, ces aidants pivots cohabitent avec au moins un des enfants dont ils ont la charge (Dossier de la DREES, n°83, Octobre 2021).</p>

Salarié aidant	<p>Un salarié aidant est une personne qui, en parallèle de son rôle d'aidant (non professionnel) d'une personne âgée dépendante, en situation de handicap, souffrant d'une maladie chronique ou longue durée, exerce une activité professionnelle à temps plein ou temps partiel.</p>
Parties prenantes mobilisables	<ul style="list-style-type: none"> - La direction générale : porte la démarche au plus haut niveau. - Les directions support ou missions transversales : direction des ressources humaines, de la communication, mission handicap, ... déclinent les engagements de la direction et mobilisent différents acteurs internes ou externes et moyens pour une approche globale. - Les managers de proximité : ont pour mission d'encadrer leurs équipes dans toutes les tâches qu'elles effectuent. Ils assurent le rôle d'intermédiaire entre les dirigeants de l'entreprise et les salariés, informent, orientent et sont garants de la non-discrimination des salariés aidants. - Les services action sociale et santé au travail : répondent aux besoins d'accompagnement administratifs, médicaux et sociaux du salarié aidant et sont facilement identifiables. - Les instances représentatives du personnel : représentent les salariés et peuvent s'exprimer en prenant en compte les besoins et attentes des salariés aidants, contribuent à la diffusion d'information et à l'orientation. - Les salariés en situation d'aide d'un proche âgé, en situation de handicap, souffrant de maladie chronique ou de maladie longue durée ou les organisations représentant les proches aidants.

Éléments bibliographiques

- COFACE Handicap "**Charte Européenne de l'aidant familial**", 2009
- UNAF et ORSE "**Aidants familiaux : guide à destination des entreprises**", 2014
- Recommandations de bonnes pratiques professionnelles - "**Le soutien des aidants non professionnels**" Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux, 2014
- Blandine Bricka "**Des vies (presque) ordinaires - paroles d'aidants**", les Editions de l'Atelier, 2016
- Enquête France Alzheimer et maladies apparentées / Opinion Way "**La parole aux aidants en activité professionnelle - principaux résultats**", Septembre 2016
- Journée nationale des aidants, conférence-débat du 6 janvier 2016 "**Les salariés aidants : quels enjeux pour l'entreprise ?**"
- Enquête France Alzheimer et maladies apparentées "**Le vécu et les besoins des aidants familiaux en activité professionnelle : une analyse qualitative des difficultés rencontrées**", Janvier 2018

- “**Qui sont les proches aidants et les aidés ?**”, Delphine Roy, Cheffe du bureau “Handicap, dépendance” de la DREES, Actualités et dossiers en santé publique - Revue du Haut Conseil de la Santé Publique N°109, La documentation Française, décembre 2019
- Étude OCIRP / VIAVOICE : « **Salariés aidants et dialogue social** », Octobre 2021
- Avis de la plateforme RSE - France stratégie “**Engagement des entreprises pour leurs salariés aidants**” Février 2022
- Fondation April & BVA, “**Baromètre des aidants 2015-2022**”, Août 2022
- Etude OCIRP / VIAVOICE : « **Salariés aidants, RH, RSE et dialogue social** », Octobre 2022
- DREES (Blavet Thomas), “**9,3 millions des personnes déclarent avoir apporté une aide régulière à un proche en situation de handicap ou de perte d’autonomie en 2021**”, Etudes et résultats, N° 1255, Février 2023
- Etude OCIRP / VIAVOICE : « **Les salariés aidants : coût ou richesse pour l’entreprise ?** », Octobre 2023

Parties prenantes associées à la construction et au déploiement du label

Rédaction et relecture du référentiel (2018-2019)

Marc DEBLACQUER, salarié aidant, KLESIA

Véronique CAILLET, salariée aidante, KLESIA

Yves RICHARD, adjoint au directeur de l’action sociale KLESIA

Nadine ABEL, déléguée sociale, direction d’action sociale KLESIA

Patrice LEFEUVRE, délégué social, direction d’action sociale KLESIA

Delphine BOUZY, responsable action sociale Ile-de-France, KLESIA

Christelle FOURIER, responsable action sociale Nord-Est, KLESIA

Quentin SAUVÉE, direction des activités institutionnelles, KLESIA

Scarlett LAZARIC, responsable Pôle action sociale régionale et partenariats, direction action sociale, KLESIA

Mylène BOQUEL, conseillère affaires sociales, Département Relations Sociales – DRH, Banque Palatine

Clémence VAUX, stagiaire Juriste Droit social, Département Relations Sociales – DRH, Banque Palatine

Alexia AURRY, service social - Action Logement, Sanofi Business Services France

Judith MOLLARD-PALACIOS, experte psychologue, France Alzheimer et maladies apparentées

Bénédicte KAIL, conseillère nationale éducation familles, APF France handicap

Catherine TOURETTE-TURGIS, université des patients, Faculté de médecine Sorbonne Université

Franck GUICHET, Sociologue, Émicité

Cyril DESJEUX, Sociologue, directeur de l’Observatoire National des aides humaines, Handéo

Aurélien PIERRE-LEANDRE, directrice Cap’Handéo, Handéo Services

Organisations membres du Comité National de Suivi du label (2019-2023)

Agence Nationale pour l’Amélioration des Conditions de Travail (ANACT)

Association Française des aidants

Collectif Je T’Aide

France Alzheimer et maladies apparentées

KLESIA

SNCF Optim’Services Action sociale

Union Nationale des Associations de Familles (UNAF)

Université des patients, Faculté de médecine Sorbonne Université

Groupe Servier

Participants au comité de révision du dispositif de labellisation (septembre/octobre 2023)

Nadine Abel - KLESIA

Marina Al Rubae - Les aidantes & Co
Emilie Blaise - MEDEF
Alain Bolteau - Malakoff Humanis
Céline Bouillot - Union Nationale des Associations de Familles
Lucie Boulier - Chargée de Missions Cap'Handéo
Delphine Bouzy - KLESIA
Denis Campagna - Noé Santé
Isabelle Castagno - DGCS
Sarah Chorfi - AGIRC-ARRCO
Anthony Darragi - AG2R LA MONDIALE
Hind Dehbi - Mazars
Agnès Descollonges - Groupe APICIL
Hélène Delmotte - France Alzheimer et maladies apparentées
Inès Fontelas - MEDEF
Christelle Fourier - KLESIA
Morgane Hiron - Collectif Je t'aide
Florence Hodan - Chargée de Missions Cap'Handéo
Sigrid Jaud - Les aidantes & Co
Gilles Longuève - Formell
Gaël Malpertu - SNCF Optim'Services Action Sociale
Anaïs Morand - Noé Santé
Alice Morin - Chargée de Missions Cap'Handéo
Aurélie Pierre-Léandre - Directrice Handéo Services
Alain Proux - UNA Charente Vienne, Maison de LEA
Sandrine Richard - ESII (entreprise labellisée)
Henri-Louis Schwal - Formell
Aurore Seuron - CCAS de Buxerolles
Alice Steenhouwer - Avec nos proches

Relectrices du référentiel dans sa version 2, suite aux travaux du comité de révision

Elodie Corcuff, Cheffe de projets soutien aux aidants, Direction de l'Appui au Pilotage de l'Offre, CNSA
Virginie Guy-Lagoutte, Directrice, Ma Boussole Aidants



Handéo Services renouvelle ici ses remerciements à l'ensemble des partenaires qui ont contribué à la création, aux évolutions et qui contribuent au déploiement du label Cap'Handéo.