

# Référentiel de labellisation

VERSION 3



**HANDEO  
SERVICES**

02 rue Mozart  
92 110 CLICHY

**LABEL &  
CERTIFICATION  
CAP'HANDEO**

[www.handeo.fr](http://www.handeo.fr)

**CONTACT**

[contact@handeo.fr](mailto:contact@handeo.fr)

01 43 12 19 29



# SOMMAIRE

---

## I. Objet du label

## II. Présentation de Handéo, KLESIA et Agirc-Arrco

## III. Domaine d'application du label

## IV. Référentiel de labellisation

- Engagements à mettre en oeuvre pour les TPE

1 : Etablir un diagnostic des besoins des salariés aidants

2 : Informer les salariés sur les droits des aidants, les dispositifs mobilisables

3 : Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants

- Engagements à mettre en oeuvre pour les PME et Grandes entreprises

1 : Etablir un diagnostic des besoins des salariés aidants

2 : Informer les salariés sur les droits des aidants, les dispositifs mobilisables

3 : Mobiliser les parties prenantes

4 : Sensibiliser et former les dirigeants et managers

5 : Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants

6 : Mesurer l'impact des actions et les améliorer en continu

## 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

## I. Objet du label

Ils sont 11 millions en France à venir en aide d'une personne en perte d'autonomie du fait de l'âge, en situation de handicap, ou malade. 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 actifs<sup>1</sup>. En 2030, 1 salarié sur 4 sera aidant<sup>2</sup>.  
Pourtant seule 1 personne sur 2 connaît le terme "aidant"<sup>3</sup>.

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

Les aidants sont encore peu visibles en entreprise, souvent ils ne souhaitent pas l'être, cela relève de leur choix de faire part ou non à leur employeur de leur rôle d'aidant. Cela dépend également des freins au dialogue pouvant exister. 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.

**L'entreprise est une des parties prenantes du sujet, le label est 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, de contribuer à une approche plus collective de ce sujet au bénéfice des aidants qui, au quotidien, soutiennent et accompagnent leurs proches dépendants en raison de l'âge, en situation de handicap, malades.**

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 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, une politique contribuant à la reconnaissance et au soutien des salariés aidants (d'un proche en situation de handicap, dépendant en raison de l'âge, malade) afin de leur permettre une meilleure articulation vie professionnelle et vie personnelle. Cela s'inscrivant 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.

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

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

<sup>3</sup> 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 oeuvre 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) 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. Il s'appuie sur **un référentiel** structuré de 3 à 6 engagements selon la taille de l'entreprise (TPE, PME, Grandes Entreprises).

## II. Présentation de Handéo, KLESIA et Agirc-Arrco

**Handéo**, association loi 1901, 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.

De manière opérationnelle, l'association Handéo produit, via son Observatoire, de la connaissance sur les besoins et attentes des personnes en situation de handicap, âgées et de leurs aidants. Elle a également créé Handeo Services, à qui elle confie l'exploitation de ses activités de certification/labellisation. Handéo Services œuvre ainsi à la constitution d'un réseau de professionnels contribuant par leur engagement quotidien au développement d'une offre d'accompagnement compétente et adaptée aux besoins et attentes des personnes handicapées et des personnes âgées dépendantes.

Et enfin, Handeo Solutions, un nouveau service dont l'objectif est de renforcer la professionnalisation des acteurs de l'accompagnement avec des outils modernes, et de sensibiliser plus largement le monde de l'entreprise sur les thématiques en lien avec le handicap, la dépendance, la maladie et les aidants. L'organisme de formation réalise également 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.

**KLESIA**  
Assureur d'intérêt général

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/](http://www.agirc-arrco.fr/)

### III. Domaine d'application du label

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

Il s'adresse à toute entreprise souhaitant renforcer ses actions et son offre de solutions au bénéfice de ses salariés étant en situation d'aide :

- d'un proche dépendant en raison de l'âge,
- d'un proche en situation de handicap,
- d'un proche souffrant de maladie chronique ou longue durée.

L'entreprise dans sa démarche intègre l'ensemble des situations d'aide, potentiellement de façon progressive.

**Le label s'adresse à toutes les entreprises.** Par "entreprise" il faut entendre : toute organisation employeur, indépendamment de son statut juridique, de sa taille, de son secteur d'activité, de son organisation.

Handéo propose 3 degrés de réponse au référentiel de labellisation au regard de la taille de l'entreprise et fixe le seuil du nombre de salariés de la façon suivante :

- **TPE (Très petites entreprises) : jusqu'à 99 salariés,**
- **PME (Petites et moyennes entreprises) : de 100 à 499 salariés,**
- **Grandes entreprises : plus de 500 salariés.**

Lorsque l'entreprise est structurée sur plusieurs sites ou filiales, la démarche de labellisation est portée par le siège.

## IV. Référentiel de labellisation

### Engagements à mettre en oeuvre pour les TPE (jusqu'à 99 salariés)

1. Etablir un diagnostic des besoins des salariés aidants
2. Informer les salariés sur les droits des aidants et les dispositifs mobilisables
3. Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants

### Engagements à mettre en oeuvre pour les PME (de 100 à 499 salariés)

1. Etablir un diagnostic des besoins des salariés aidants
2. Informer les salariés sur les droits des aidants et les dispositifs mobilisables
3. Mobiliser les parties prenantes internes
4. Sensibiliser et former les dirigeants et managers
5. Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants
6. Mesurer l'efficacité des actions et les améliorer en continu

### Engagements à mettre en oeuvre pour les Grandes entreprises (plus de 500 salariés)

1. Etablir un diagnostic des besoins et définir une méthodologie en faveur des salariés aidants
2. Informer les salariés sur les droits des aidants et les dispositifs mobilisables
3. Mobiliser les parties prenantes internes
4. Sensibiliser et former les dirigeants et managers
5. Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants
6. Mesurer l'efficacité des actions et les améliorer en continu



→ L'entreprise doit avoir mis en œuvre la totalité des engagements du référentiel concerné pour prétendre au label.

→ Les engagements précisés en “★ Recommandé” qui apparaissent en grisé, ne sont pas obligatoires pour prétendre au label. Ils sont formulés pour accompagner l'entreprise à accentuer son engagement avant ou après l'obtention du label et sur la temporalité de son choix.

# Engagements à mettre en oeuvre pour les TPE

TPE : ENGAGEMENT n°1   Etablir un diagnostic des besoins des salariés aidants	Exemples de preuves
<p><b>Au minimum tous les 3 ans, l'entreprise mène un diagnostic partagé des besoins et attentes des salariés de l'entreprise</b> en matière de reconnaissance et de soutien aux salariés aidants. Ce diagnostic doit garantir l'anonymat des participants et la confidentialité des informations transmises.</p> <p><b>L'entreprise analyse ses données sociales et organisationnelles</b> pour identifier les facteurs de risque et points de vigilance (pyramide des âges, genre, catégories socio-professionnelles, horaires de travail, absentéisme...).</p> <p>Ces données sont à mettre en corrélation avec les statistiques nationales.</p>	<p>Document de synthèse et données chiffrées</p> <p>Supports d'analyse des données sociales</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p>L'entreprise met en place un <b>baromètre</b> à destination de l'ensemble des salariés ou tout autre mode de recueil de la parole des salariés sur le sujet des aidants. L'entreprise informe les salariés des conditions de recueil et d'analyse des données, ainsi que des modalités de diffusion des résultats.</p> <p>L'objectif est de mieux connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la part de salariés apportant une aide à un ou plusieurs proches dépendants en raison de l'âge, en situation de handicap, malades,</li> <li>- les difficultés d'articulation vie professionnelle / vie personnelle des salariés,</li> <li>- les besoins et attentes vis à vis de l'entreprise exprimés par les salariés au regard de leur rôle d'aidant,</li> <li>- le profil du/des proches qu'ils aident,</li> <li>- les services et outils proposés ou relayés par l'entreprise que les salariés aidants dont les salariés aidants ont bénéficié / bénéficient,</li> <li>- les services ou outils dont ils souhaiteraient bénéficier dans l'avenir par / via l'entreprise.</li> </ul> <p>L'entreprise formalise et partage les conclusions du diagnostic avec l'ensemble des salariés.</p>	<p>Supports d'information interne</p> <p>Baromètre</p> <p>Synthèse des résultats du baromètre</p>

## Engagement 1 : outils proposés par Handéo Services

- ★ **Fiches pratiques** : statistiques nationales sur les salariés aidants, document d'analyse des données sociales
- ★ **Baromètre des salariés aidants** : notice d'utilisation, baromètre en ligne, supports de communication, support de restitution des résultats.
- ★ **Infographie** : Aidants : charge ou plus value ?

TPE : ENGAGEMENT n°2   Informer les salariés sur les droits des aidants et les dispositifs mobilisables	Exemples de preuves
<p><b>L'entreprise s'appuie sur ses canaux de communication internes pour diffuser des informations sur le soutien aux salariés aidants.</b>            Cette communication doit permettre de favoriser l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les aidants et qui sont les personnes aidées (la définition, le cadre légal (congés spécifiques, dons de congés, etc.), et les dispositifs nationaux mobilisables par les proches aidants),</li> <li>- les diverses situations d'aide,</li> <li>- les dispositifs proposés par l'entreprise et ses partenaires,</li> <li>- les acteurs locaux (conseil départemental, MDPH, services à la Personne, plateforme de répit, associations spécialisées, etc.),</li> <li>- les coordonnées et modalités de contact du référent en interne s'il existe.</li> </ul> <p>Les actions de communication mises 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.</p> <p><b>L'entreprise définit un plan de communication</b> lui permettant de visualiser ses actions de communication sur l'année en cours.</p> <p>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 veille à ce que l'information soit accessible à tous.</p>	<p>Plan de communication            Calendrier des actions de communication et des canaux de diffusion.            Supports : Flyers, Plaquettes, Affiches, vidéo, etc.</p> <p>Plan de communication            Rétroplanning</p>
<p>★ <b>Recommandé</b>            Chaque année, l'entreprise organise à minima <b>un événement accessible à tous les salariés sur le sujet des aidants</b> (petit-déjeuner, webinaire, conférence, réunion, permanence, etc.)</p>	<p>Invitations aux événements            Supports diffusés lors des événements</p>

## Engagement 2 : outils proposés par Handéo Services

- ★ **Fiche pratique** : Cartographie des acteurs
- ★ **Fiche technique** : Dispositifs légaux à destination des salariés aidants
- ★ **Plan de communication** sous forme de rétroplanning
- ★ **Infographies** : Aidants : charge ou plus value ? / Aidant, salariés aidants ? De quoi parle-t-on ?

TPE : ENGAGEMENT n°3   Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants	Exemples de preuves
<p><b>L'entreprise propose une offre de soutien aux salariés aidants</b> ayant pour objectif d'orienter les salariés aidants vers des solutions ou dispositifs d'accompagnement et de soutien financier, de suivi santé, de gestion du temps, de gestion de la charge mentale...</p> <p><b>L'entreprise propose les dispositifs légaux</b> à destination des salariés aidants et le cas échéant des <b>dispositifs extra-légaux complémentaires</b> (accords télétravail, congés supplémentaires, aménagement du temps de travail, solutions de répit, soutien financier...).</p>	<p>Présentation de l'offre (documentation de l'entreprise et des partenaires) Liste de l'offre mobilisable</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p>L'entreprise sollicite ses partenaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sensibiliser / former les salariés aidants (ateliers, etc), proposer des temps de partage d'expérience et de pair-aidance</li> <li>- contribuer à la valorisation au sein de l'entreprise des compétences acquises par les salariés dans leur rôle d'aidant et transférables en entreprise</li> </ul> <p>Si un baromètre a été réalisé, la construction de cette offre se fait au regard des besoins et attentes des salariés aidants identifiés.</p>	<p>Programme/support de sensibilisation/formations</p>
<p><b>Engagement 3 : outils proposés par Handéo Services</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>★ <b>Fiche pratique</b> : Cartographie des acteurs,</li> <li>★ <b>Fiche technique</b> : Dispositifs légaux à destination des salariés aidants</li> <li>★ <b>Fiche de recensement de l'offre mobilisable par les salariés aidants</b></li> <li>★ <b>Guide</b> : Construire et animer au sein de l'entreprise une mission ou un réseau de "référents aidants"</li> </ul>	

# Engagements à mettre en oeuvre pour les PME

PME : ENGAGEMENT n°1   Etablir un diagnostic des besoins des salariés aidants	Exemples de preuves
<p><b>Au minimum tous les 3 ans, l'entreprise mène un diagnostic partagé des besoins et attentes des salariés de l'entreprise</b> en matière de reconnaissance et de soutien aux salariés aidants. Ce diagnostic doit garantir l'anonymat des participants et la confidentialité des informations transmises.</p> <p><b>L'entreprise analyse ses données sociales et organisationnelles</b> pour identifier les facteurs de risque et points de vigilance (pyramide des âges, genre, catégories socio-professionnelles, horaires de travail, absentéisme...). Ces données sont à mettre en corrélation avec les statistiques nationales.</p> <p>L'entreprise met en place un <b>baromètre</b> à destination de l'ensemble des salariés ou tout autre mode de recueil de la parole des salariés sur le sujet des aidants. L'entreprise informe les salariés des conditions de recueil et d'analyse des données, ainsi que des modalités de diffusion des résultats.</p> <p>L'objectif est de mieux connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la part de salariés apportant une aide à un ou plusieurs proches dépendants en raison de l'âge, en situation de handicap, malades,</li> <li>- les difficultés d'articulation vie professionnelle / vie personnelle des salariés,</li> <li>- les besoins et attentes vis à vis de l'entreprise exprimés par les salariés au regard de leur rôle d'aidant,</li> <li>- le profil du/des proches qu'ils aident,</li> <li>- les services et outils proposés ou relayés par l'entreprise que les salariés aidants dont les salariés aidants ont bénéficié / bénéficient,</li> <li>- les services ou outils dont ils souhaiteraient bénéficier dans l'avenir par / via l'entreprise.</li> </ul> <p>L'entreprise partage les conclusions du diagnostic avec les différentes parties prenantes engagées sur le sujet des aidants au sein de l'entreprise .</p>	<p>Document de synthèse et données chiffrées  Supports d'analyse des données sociales  Supports d'information interne  Baromètre  Synthèse des résultats du baromètre</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p>L'entreprise formalise et partage les conclusions du diagnostic avec l'ensemble des salariés.</p>	
<p><b>Engagement 1 : outils proposés par Handéo Services</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>★ <b>Fiches pratiques</b> : statistiques nationales sur les salariés aidants, document d'analyse des données sociales</li> <li>★ <b>Baromètre des salariés aidants</b> : notice d'utilisation, baromètre en ligne, supports de communication, support de restitution des résultats.</li> <li>★ <b>Infographie</b> : Aidants : charge ou plus value ?</li> </ul>	

PME : ENGAGEMENT n°2   Informer les salariés sur les droits des aidants et les dispositifs mobilisables	Exemples de preuves
<p><b>L'entreprise s'appuie sur ses canaux de communication internes pour diffuser des informations sur le soutien aux salariés aidants.</b>            Cette communication doit permettre de favoriser l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les aidants et qui sont les personnes aidées (la définition, le cadre légal (congrés spécifiques, dons de congrés, etc.), et les dispositifs nationaux mobilisables par les proches aidants)</li> <li>- les diverses situations d'aide</li> <li>- les dispositifs proposés par l'entreprise et ses partenaires</li> <li>- les acteurs locaux (conseil départemental, MDPH, services à la Personne, plateforme de répit, associations spécialisées, etc.)</li> </ul> <p>Les actions de communication mises 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.</p> <p><b>L'entreprise définit un plan de communication</b> lui permettant de visualiser ses actions de communication sur l'année en cours.</p> <p>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 veille à ce que l'information soit accessible à tous.</p>	<p>Plan de communication            Calendrier des actions de communication et des canaux de diffusion.            Supports : Flyers, Plaquettes, Affiches, vidéo, etc.</p> <p>Plan de communication            Rétroplanning</p>
<p>Chaque année, l'entreprise organise à minima <b>un événement accessible à tous les salariés sur le sujet des aidants</b> (petit-déjeuner, webinaire, conférence, réunion, permanence, etc.)</p>	<p>Invitations aux événements            Supports diffusés lors des événements</p>

## Engagement 2 : outils proposés par Handéo Services

- ★ **Fiche pratique** : Cartographie des acteurs
- ★ **Fiche technique** : Dispositifs légaux à destination des salariés aidants
- ★ **Plan de communication** sous forme de rétroplanning
- ★ **Infographies** : Aidants : charge ou plus value ? / Aidant, salariés aidants ? De quoi parle-t-on ?

## PME : ENGAGEMENT n°3 | Mobiliser les parties prenantes internes

## Exemples de preuves

L'entreprise a identifié les parties prenantes concernées et réalise une fois par an un travail collaboratif avec celles-ci pour :

- faire évoluer le plan de communication et optimiser la communication d'information aux salariés sur le sujet,
- déterminer d'éventuelles nouvelles actions à mettre en place pour renforcer la prise en compte des salariés aidants.

*Les parties prenantes peuvent être, selon la structuration de l'entreprise : les dirigeants, les services supports ou missions transversales : ressources humaines, diversité, RSE, communication, mission handicap, les managers de proximité, les instances représentant le personnel, les services de médecine et santé au travail, prévention des risques, action sociale, ou tout autre type d'acteur concerné par le sujet du soutien aux aidants (association de salariés, fondation d'entreprise...).*

L'entreprise définit un référent sur le sujet des salariés aidants. Il peut s'agir d'un professionnel interne ou externe des services action sociale, santé au travail, ressources humaines par exemple.

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.

Ce référent est associé aux différents échanges et réflexions sur le sujet de la reconnaissance et du soutien aux salariés aidants.

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

Invitations (avec thèmes et ordre du jour ou programme)  
Comptes-rendus et émargements des réunions

Plaquettes  
Affiches  
Article, brève dans l'intranet, par mailing ou sur le bulletin d'information

## Engagement 3 : outils proposés par Handéo Services

- ★ **Fiche pratique** : Cartographie des acteurs
- ★ **Fiche de recensement de l'offre mobilisable par les salariés aidants**
- ★ **Guide** : Construire et animer au sein de l'entreprise une mission ou un réseau de "référents aidants"

## PME : ENGAGEMENT n°4 | Sensibiliser et former les dirigeants et managers

## Exemples de preuves

L'entreprise sensibilise ses dirigeants et managers de proximité via l'information et les supports diffusés et les éventuels événements organisés.

Supports d'information et de sensibilisation, modalités de diffusion  
Invitation des réunions

### ★ Recommandé

L'entreprise sensibilise ses managers à travers des temps de réflexion et de remontées d'informations dédiés qui 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).

L'entreprise propose des **formations adaptées à destination des managers** (dispensée soit par un organisme de formation agréé, soit en interne ou par une association spécialisée sur le sujet).

La formation peut être dédiée au sujet des salariés aidants ou intégrer pour partie ce sujet sur une thématique plus générale.

Invitation et programme des réunions, compte-rendus  
Programme de formation  
Liste de diffusion  
Nombre de personnes formées  
Bilans de formation

## Engagement 4 : outils proposés par Handéo Services

### ★ Fiche pratique : Cartographie des acteurs

PME : ENGAGEMENT n°5   Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants	Exemples de preuves
<p><b>L'entreprise propose une offre de soutien aux salariés aidants</b> ayant pour objectif d'orienter les salariés aidants vers des solutions ou dispositifs d'accompagnement et de soutien financier, de suivi santé, de gestion du temps, de gestion de la charge mentale...</p> <p><b>L'entreprise propose les dispositifs légaux</b> à destination des salariés aidants et le cas échéant des <b>dispositifs extra-légaux complémentaires</b> (accords télétravail, congés supplémentaires, aménagement du temps de travail, solutions de répit, soutien financier...).</p> <p>Autant que faire se peut, la construction de cette offre se fait au regard des besoins et attentes des salariés aidants identifiés.</p>	<p>Présentation de l'offre (documentation de l'entreprise et des partenaires) Liste de l'offre mobilisable</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p>L'entreprise sollicite ses partenaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sensibiliser / former les salariés aidants (ateliers, etc), proposer des temps de partage d'expérience et de pair-aidance</li> <li>- contribuer à la valorisation au sein de l'entreprise des compétences acquises par les salariés dans leur rôle d'aidant et transférables en entreprise</li> </ul>	<p>Programme/support de sensibilisation/formations</p>
<p><b>Engagement 5 : outils proposés par Handéo Services</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>★ <b>Fiche pratique</b> : Cartographie des acteurs</li> <li>★ <b>Fiche technique</b> : Dispositifs légaux à destination des salariés aidants</li> </ul>	

PME : ENGAGEMENT n°6   Mesurer l'efficacité des actions et les améliorer en continu	Exemples de preuves
<p><b>L'entreprise définit des indicateurs de mesure d'impact</b> comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le degré de mobilisation des dispositifs de soutien aux salariés aidants existants dans l'entreprise (dons de jours, aménagement du temps de travail, etc.),</li> <li>- le degré de mobilisation de dispositifs légaux comme par exemple le congé proches aidants ou le congé de présence parentale,</li> <li>- le niveau de participation aux événements dédiés.</li> </ul>	<p>Tableau de suivi des indicateurs</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p>Sur la temporalité de son choix (par exemple tous les ans), l'entreprise met en place une mesure d'efficacité des actions menées à travers les indicateurs qu'elle a définis.</p> <p>Cette mesure d'impact fait l'objet d'une analyse (par exemple une fois par an).</p> <p>Les parties prenantes sont associées à ce bilan qui peut amener l'entreprise à ajuster son offre, son plan de communication, et ses actions.</p>	<p>Tableau de suivi des indicateurs renseigné</p> <p>Bilan / document d'analyse</p> <p>Invitation, programmes, liste de diffusion, émargement des réunions</p>

# Engagements à mettre en oeuvre pour les Grandes Entreprises

GE : ENGAGEMENT n°1   Etablir un diagnostic des besoins des salariés aidants	Exemples de preuves
<p><b>Au minimum tous les 3 ans, l'entreprise mène un diagnostic partagé des besoins et attentes des salariés de l'entreprise</b> en matière de reconnaissance et de soutien aux salariés aidants. Ce diagnostic doit garantir l'anonymat des participants et la confidentialité des informations transmises.</p> <p><b>L'entreprise analyse ses données sociales et organisationnelles</b> pour identifier les facteurs de risque et points de vigilance (pyramide des âges, genre, catégories socio-professionnelles, horaires de travail, absentéisme...). Ces données sont à mettre en corrélation avec les statistiques nationales.</p> <p>L'entreprise met en place un <b>baromètre</b> à destination de l'ensemble des salariés ou tout autre mode de recueil de la parole des salariés sur le sujet des aidants. L'entreprise informe les salariés des conditions de recueil et d'analyse des données, ainsi que des modalités de diffusion des résultats.</p> <p>L'objectif est de mieux connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la part de salariés apportant une aide à un ou plusieurs proches dépendants en raison de l'âge, en situation de handicap, malades,</li> <li>- les difficultés d'articulation vie professionnelle / vie personnelle des salariés,</li> <li>- les besoins et attentes vis à vis de l'entreprise exprimés par les salariés au regard de leur rôle d'aidant,</li> <li>- le profil du/des proches qu'ils aident, les services et outils proposés ou relayés par l'entreprise que les salariés aidants dont les salariés aidants ont bénéficié / bénéficient,</li> <li>- les services ou outils dont ils souhaiteraient bénéficier dans l'avenir par / via l'entreprise.</li> </ul> <p><b>L'entreprise formalise et partage les conclusions du diagnostic avec les différentes parties prenantes</b> engagées sur le sujet des aidants au sein de l'entreprise.</p> <p><b>L'entreprise définit un plan d'actions</b> ciblant d'abord les besoins des salariés et les axes de travail identifiés comme prioritaires et prévoyant ensuite la mise en œuvre progressive d'une réponse plus large aux besoins exprimés. Le plan d'actions sera actualisé à minima tous les 3 ans pour s'adapter à l'évolution des besoins et attentes des salariés aidants.</p>	<p>Document de synthèse et données chiffrées Supports d'analyse des données sociales Supports d'information interne Baromètre Synthèse des résultats du baromètre</p> <p>Plan d'actions</p>

★ **Recommandé**

L'entreprise partage les conclusions du diagnostic avec l'ensemble des salariés.

Aussi, au regard du plan d'action que l'entreprise s'est fixé, ses objectifs et ses 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.

Accord  
Rapport annuel  
Rapport RSE ou QVT  
Rapport extra-financier

### Engagement 1 : outils proposés par Handéo Services

- ★ **Fiches pratiques** : statistiques nationales sur les salariés aidant, document d'analyse des données sociales
- ★ **Baromètre des salariés aidants** : notice d'utilisation, baromètre en ligne, supports de communication, support de restitution des résultats.
- ★ **Plan d'action**
- ★ **Infographie** : Aidants : charge ou plus value ?

**L'entreprise s'appuie sur ses canaux de communication internes pour diffuser des informations sur le soutien aux salariés aidants.**

Cette communication doit permettre de favoriser l'information sur :

- les aidants et qui sont les personnes aidées (la définition, le cadre légal (congé spécifiques, dons de congés, etc.), et les dispositifs nationaux mobilisables par les proches aidants)
- les diverses situations d'aide
- les dispositifs proposés par l'entreprise et ses partenaires
- les acteurs locaux (conseil départemental, MDPH, services à la Personne, plateforme de répit, associations spécialisées, etc.)

Les actions de communication mises 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 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 veille à ce que l'information soit accessible à tous.

Chaque année, l'entreprise organise à minima **un événement accessible à tous les salariés sur le sujet des aidants** (petit-déjeuner, webinaire, conférence, réunion, permanence, etc.)

Plan de communication  
Calendrier des actions de communication et des canaux de diffusion.  
Supports : Flyers, Plaquettes, Affiches, vidéo, etc.

Flyers, Plaquettes, Affiches  
Articles brèves 'intranet, mailing ou bulletin d'information  
Vidéo, etc

Invitations aux événements  
Supports diffusés lors des événements

**Engagement 2 : outils proposés par Handéo Services**

- ★ **Fiche pratique** : Cartographie des acteurs
- ★ **Fiche technique** : Dispositifs légaux à destination des salariés aidants
- ★ **Infographies** : Aidants : charge ou plus value ? / Aidant, salariés aidants ? De quoi parle-t-on ?

GE : ENGAGEMENT n°3   Mobiliser les parties prenantes internes	Exemples de preuves
<p><b>L'entreprise a identifié les parties prenantes concernées</b> et réalise <b>une fois par an un travail collaboratif</b> avec celles-ci pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire évoluer le plan de communication et optimiser la communication d'information aux salariés sur le sujet,</li> <li>- déterminer d'éventuelles nouvelles actions à mettre en place pour renforcer la prise en compte des salariés aidants.</li> </ul> <p><i>Les parties prenantes peuvent être, selon la structuration de l'entreprise : les dirigeants, les services supports ou missions transversales : ressources humaines, diversité, RSE, communication, mission handicap, les managers de proximité, les instances représentant le personnel, les services de médecine et santé au travail, prévention des risques, action sociale, ou tout autre type d'acteur concerné par le sujet du soutien aux aidants (association de salariés, fondation d'entreprise...).</i></p> <p><b>L'entreprise définit un ou plusieurs référents (au regard de sa configuration) sur le sujet des salariés aidants.</b> Il peut s'agir d'un professionnel interne ou externe des services action sociale, santé au travail, ressources humaines par exemple.</p> <p>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.</p> <p>Ce référent est associé aux différents échanges et réflexions sur le sujet de la reconnaissance et du soutien aux salariés aidants.</p> <p>L'entreprise assure à destination de l'ensemble des salariés une information quant aux rôles et missions du référent, et communique à l'ensemble des salariés les modalités de contact du référent (diffusion de ses coordonnées, permanence).</p>	<p>Invitations (avec thèmes et ordre du jour ou programme) Comptes-rendus et émargements des réunions</p> <p>Plaquettes Affiches Article, brève dans l'intranet, par mailing ou sur le bulletin d'information</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p><b>Le référent peut également être ou avoir été un salarié aidant</b> 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.</p> <p>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...).</p>	<p>Appel à volontariat Lettre de mission Support de sensibilisation</p>
<p><b>Engagement 3 : outils proposés par Handéo Services</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>★ <b>Fiche pratique</b> : Cartographie des acteurs</li> <li>★ <b>Fiche de recensement de l'offre mobilisable par les salariés aidants</b></li> <li>★ <b>Guide</b> : Construire et animer au sein de l'entreprise une mission ou un réseau de "référents aidants"</li> </ul>	

GE : ENGAGEMENT n°4   Sensibiliser et former les dirigeants et managers	Exemples de preuves
<p>L'entreprise sensibilise ses dirigeants et managers de proximité via l'information et les supports diffusés et les éventuels événements organisés.</p>	<p>Supports d'information et de sensibilisation, modalités de diffusion Invitation des réunions</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p>L'entreprise sensibilise ses managers à travers des temps de réflexion et de remontées d'informations dédiés qui peuvent porter sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ <b>le positionnement de l'entreprise sur le soutien aux salariés aidants :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les intérêts qu'a l'entreprise à soutenir les salariés aidants (maintien dans l'emploi, reprise du travail),</li> <li>- les enjeux d'écoute, de bienveillance, de confidentialité, de non-discrimination et non-stigmatisation,</li> <li>- le plan d'actions choisi et mis en œuvre par l'entreprise.</li> </ul> </li> <li>→ <b>le positionnement attendu des dirigeants et managers :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conséquences possibles du rôle d'aidant sur la vie professionnelle,</li> <li>- le repérage des signaux faibles et d'alerte,</li> <li>- la manière d'aborder le sujet et de réagir,</li> <li>- la relation d'aide, la communication,</li> <li>- la gestion des aménagements des temps de travail dans une équipe,</li> <li>- la gestion des absences imprévues ou prévues (comme les dons de jours par exemple),</li> <li>- la reconnaissance des compétences développées dans la fonction d'aidant et mobilisables dans le domaine professionnel.</li> </ul> </li> <li>→ <b>la fonction et le rôle d'aidant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le cadre légal,</li> <li>- les dispositifs existants en matière de soutien aux aidants en dehors et dans l'entreprise,</li> <li>- les catégories de publics plus fréquemment concernées (femmes, génération dite "pivot", etc).</li> </ul> </li> </ul> <p>L'entreprise propose des <b>formations adaptées à destination des managers</b> (dispensée soit par un organisme de formation agréé, soit en interne ou par une association spécialisée sur le sujet).</p> <p>La formation peut être dédiée au sujet des salariés aidants ou intégrer pour partie ce sujet sur une thématique plus générale.</p>	<p>Invitation et programme des réunions, compte-rendus Programme de formation Liste de diffusion Nombre de personnes formées Bilans de formation</p>

**Engagement 4 : outils proposés par Handéo Services**

★ **Fiche pratique : Cartographie des acteurs**

GE : ENGAGEMENT n°5   Proposer des solutions adaptées et accompagner les salariés aidants	Exemples de preuves
<p><b>L'entreprise propose une offre de soutien aux salariés aidants</b> ayant pour objectif d'orienter les salariés aidants vers des solutions ou dispositifs d'accompagnement et de soutien financier, de suivi santé, de gestion du temps, de gestion de la charge mentale...</p> <p><b>L'entreprise propose les dispositifs légaux</b> à destination des salariés aidants et le cas échéant des <b>dispositifs extra-légaux complémentaires</b> (accords télétravail, congés supplémentaires, aménagement du temps de travail, solutions de répit, soutien financier...).</p> <p>Autant que faire se peut, la construction de cette offre se fait au regard des besoins et attentes des salariés aidants identifiés.</p>	<p>Présentation de l'offre (documentation de l'entreprise et des partenaires) Liste de l'offre mobilisable</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p>L'entreprise sollicite ses partenaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sensibiliser / former les salariés aidants (ateliers, etc), proposer des temps de partage d'expérience et de pair-aidance</li> <li>- contribuer à la valorisation au sein de l'entreprise des compétences acquises par les salariés dans leur rôle d'aidant et transférables en entreprise</li> </ul>	<p>Programme/support de sensibilisation/formations</p>
<p><b>Engagement 5 : outils proposés par Handéo Services</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>★ <b>Fiche pratique</b> : Cartographie des acteurs</li> <li>★ <b>Fiche technique</b> : Dispositifs légaux à destination des salariés aidants</li> </ul>	

GE : ENGAGEMENT n°6   Mesurer l'efficacité des actions et les améliorer en continu	Exemples de preuves
<p><b>L'entreprise définit des indicateurs de mesure d'impact</b> comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le degré de mobilisation des dispositifs de soutien aux salariés aidants existants dans l'entreprise (dons de jours, aménagement du temps de travail, etc.),</li> <li>- le degré de mobilisation de dispositifs légaux comme par exemple le congé proches aidants ou le congé de présence parentale,</li> <li>- niveau de participation aux événements dédiés.</li> </ul>	<p>Tableau de suivi des indicateurs</p>
<p>★ <b>Recommandé</b></p> <p>Sur la temporalité de son choix (par exemple tous les ans), l'entreprise met en place une mesure d'efficacité des actions menées à travers les indicateurs qu'elle a définis.</p> <p>Cette mesure d'impact fait l'objet d'une analyse (par exemple une fois par an). Les parties prenantes sont associées à ce bilan qui peut amener l'entreprise à ajuster son offre, son plan de communication, et ses actions.</p> <p>L'entreprise participe à des temps de partage d'expérience sur le sujet des proches aidants et contribue ainsi à la réflexion et à l'innovation sur le sujet de l'engagement des entreprises pour les salariés aidants. Ces retours d'expérience sont l'occasion pour l'entreprise de valoriser ses actions et bonnes pratiques sur le sujet.</p>	<p>Tableau de suivi des indicateurs renseigné Bilan / document d'analyse Invitation, programmes, liste de diffusion, émargement des réunions Inscriptions et participations à des événements, colloques, publications, témoignages, retours d'expérience, webinaires...</p>

## V. Étapes de candidature et méthode d'attribution du label

### 1. \_\_\_\_\_

#### Échanges préalables | Se situer et disposer d'éléments d'aide à la décision

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

Si l'entreprise souhaite s'engager dans le label, un dossier de candidature lui est fourni par Handéo Services (fiche d'identité, autodiagnostic).



### 2. \_\_\_\_\_

#### Accompagnement à la mise en oeuvre des engagements du référentiel | Agir pour les salariés aidants

L'autodiagnostic permet à l'entreprise d'évaluer le degré de mise en œuvre des exigences, d'identifier ses points forts et ses marges de progression en vue d'une labellisation. Il est renseigné en s'appuyant sur l'expertise de plusieurs interlocuteurs au sein de l'entreprise et analysé par un Chef de Projet de Handéo Services.

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) et selon le référentiel qui les concerne :

- **TPE (Très petites entreprises) : jusqu'à 99 salariés,**
- **PME (Petites et moyennes entreprises) : de 100 à 499 salariés,**
- **Grandes entreprises : plus de 500 salariés.**

Des outils d'aide à la mise en œuvre des engagements sont proposés par Handéo (baromètre des besoins et attentes des salariés aidants, dispositifs légaux, fiches pratiques et techniques, plan d'action/de communication...).

### 3. \_\_\_\_\_

#### Audit de labellisation | Bénéficiaire d'un regard tiers et de recommandations

L'audit permet de valider que l'entreprise satisfait aux engagements du référentiel. La durée et la méthode d'audit varient selon la taille de l'entreprise :



- **TPE : audit documentaire avec réunion de clôture en visioconférence**
- **PME : audit documentaire avec réunion de clôture en visioconférence, ou audit à distance en visioconférence d'une durée de 0,5 jour**
- **Grandes entreprises : audit sur site d'une durée d'1 jour**

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'audit est organisé avec l'entreprise sur la base d'une proposition faite par Handéo Services (date, plan d'audit, professionnels mobilisés, etc).

A la suite de l'audit, un rapport est formalisé. Il contient notamment des éléments de contexte qui présentent l'entreprise et son engagement à soutenir les salariés aidants, la liste des professionnels interviewés pendant l'audit, le recensement de l'offre que l'entreprise propose aux salariés aidants, une synthèse des éléments recueillis auprès des salariés aidants interviewés (2 à 4 personnes)...

## 4. \_\_\_\_\_

### Examen du dossier de l'entreprise et décision d'attribution | Etre labellisé

Le rapport d'audit est transmis à Handéo Services pour décision quant à l'obtention du label.

Deux décisions sont possibles :

- attribution immédiate du label pour une durée de 3 ans,
- en attente d'éléments complémentaires.

Il se peut que l'entreprise bénéficie d'un audit complémentaire documentaire dans le cas où certains engagements ne seraient pas totalement mis en œuvre dans un délai maximum de 6 mois.



Une fois la décision finale rendue par Handéo Services, le rapport d'audit est envoyé à l'entreprise. 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.

## 5. \_\_\_\_\_

### Poursuite de l'accompagnement | Tenir sa dynamique de progression

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



Ces rendez-vous permettent, en s'appuyant sur le rapport d'audit initial et sur l'autodiagnostic mis à jour, de 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 de 3 ans, 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 le maintien et la progression des actions de l'entreprise depuis l'audit initial.

## 6. \_\_\_\_\_

### Animation du réseau des labellisés | Bénéficiaire d'expertises et de partages d'expériences

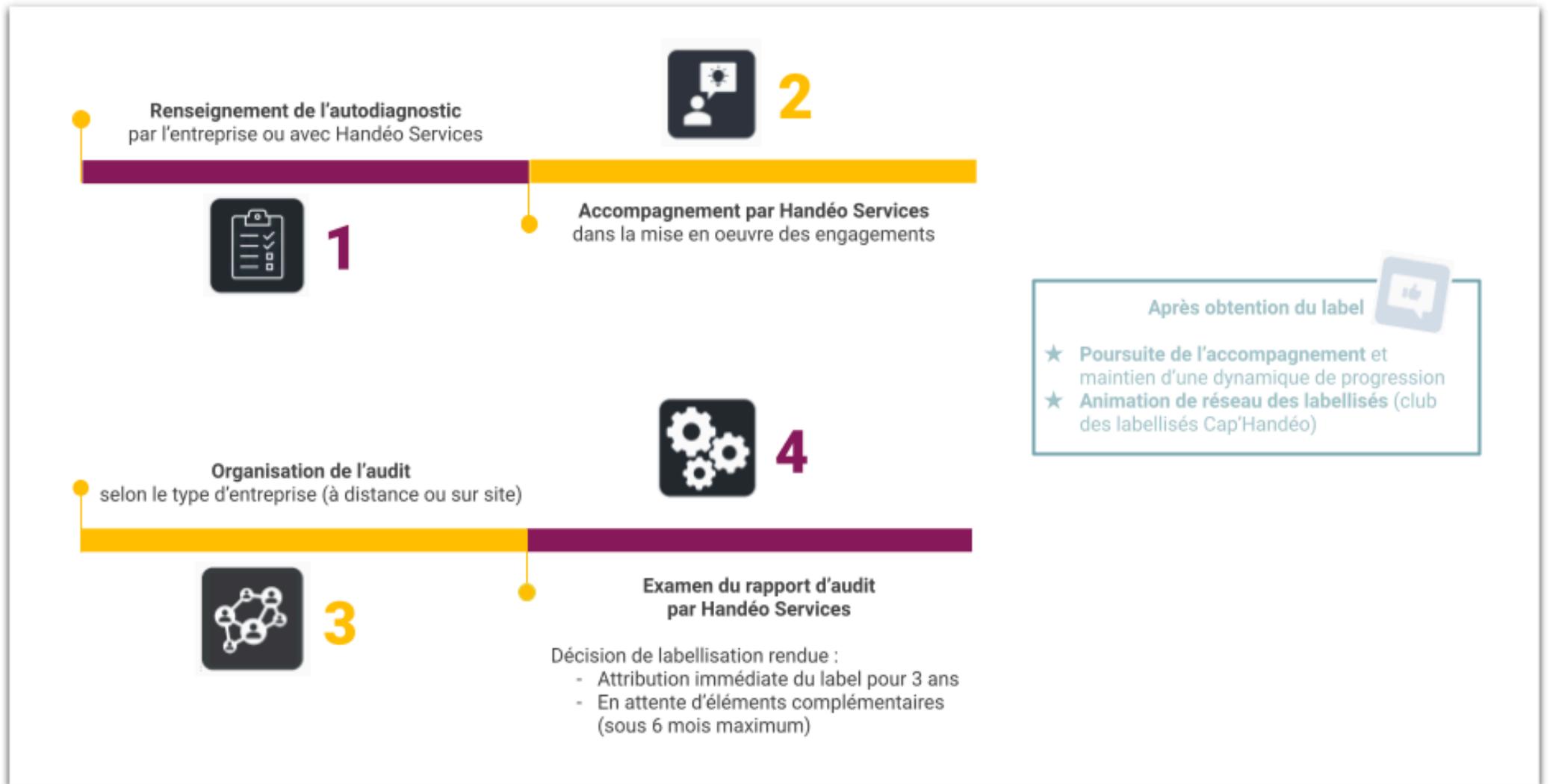
Un dispositif d'animation réseau est proposé aux entreprises labellisées avec pour objectifs :

- de se rencontrer régulièrement,
- de bénéficier d'apports d'experts ou personnes qualifiées sur le sujet des salariés-aidants,
- de partager son expérience et de capitaliser sur les connaissances acquises et actions mises en œuvre par d'autres entreprises labellisées du réseau,
- 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 clubs des labellisés, l'animation digitale du groupe des labellisés (réseaux sociaux, newsletter, webinaires) ainsi que l'accès à des webinaires thématiques.

# PROCESSUS DE LABELLISATION DES ENTREPRISES EN 4 ÉTAPES



## VI. Lexique

Termes	Définitions
<p><b>Aidant (à titre non professionnel)</b></p>	<p><b>La loi du 11 février 2005 « pour l'égalité des droits, des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »</b> fait état d'une définition juridique et d'une reconnaissance de l'aidant.</p> <p><b>La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015</b> 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><b>L'article L. 113-1-3 du CASF</b> 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><b>Plus généralement</b>, "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></p> <p>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>
<p><b>Aidants pivots</b></p>	<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>
<p><b>Salarié aidant</b></p>	<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>

<p><b>Parties prenantes mobilisables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>La direction générale</b> : porte la démarche au plus haut niveau.</li> <li>- <b>Les directions support ou missions transversales</b> : 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.</li> <li>- <b>Les managers de proximité</b> : 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.</li> <li>- <b>Les services action sociale et santé au travail</b> : répondent aux besoins d'accompagnement administratifs, médicaux et sociaux du salarié aidant et sont facilement identifiables.</li> <li>- <b>Les instances représentatives du personnel</b> : 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.</li> <li>- <b>Les salariés</b> 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.</li> </ul>
--	---

## VII. 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, "**Barometre 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

## VIII. Parties prenantes associées à la construction et au déploiement du label

### Rédaction et relecture du référentiel version 1 (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 version 2 (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 Boulter - 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

### **Réorganisation du référentiel pour l'aide à l'appropriation du label TPE,PME,Grands groupes - Version 3 (2024)**

Lucie BOULIER, Cheffe de projet Handéo Services  
Alice MORIN, Cheffe de projet Handéo Services



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