

RÉFÉRENTIEL

de labellisation



LABEL



Entreprise engagée
auprès de ses
salariés aidants

Co-produit avec KLESIA



SOMMAIRE

I. Favoriser la reconnaissance et la prise en compte des besoins et attentes des salariés aidants dans l'entreprise.....	3
II. Objet et domaine d'application du label.....	5
III. Construction du référentiel.....	5
IV. Caractéristiques qualité.....	6
Engagement 1 : Etablir un diagnostic et définir une politique d'entreprise	
Engagement 2 : Informer les salariés sur la fonction et les droits des proches aidants ainsi que les dispositifs mobilisables	
Engagement 3 : Impliquer l'ensemble des parties prenantes et mobiliser les ressources externes	
Engagement 4 : Sensibiliser et former les managers	
Engagement 5 : Évaluer et adapter en continu l'offre aux besoins et attentes des salariés en situation d'aide d'un proche	
Engagement 6 : Mesurer l'impact et améliorer en continu ses actions	
Engagement 7 : Valoriser son engagement, son label et participer aux temps d'échange d'expérience	
V. L'essentiel : les exigences du niveau socle.....	14
VI. Etapes et méthodes d'attribution du label.....	15
VII. Suivi durant le cycle de labellisation.....	16
VIII. Conditions de renouvellement.....	17
IX. Lexique.....	17
X. Bibliographie.....	18
XI. Parties prenantes associées au dispositif de labellisation.....	19

I. Favoriser la reconnaissance et la prise en compte des besoins et attentes des salariés aidants dans l'entreprise

La problématique des aidants en entreprise est encore largement méconnue. Pourtant, 1 salarié sur 5 est aidant aujourd'hui, et ils seront 1 sur 4 en 2030¹. Mais parmi les aidants, seuls 1/3 se reconnaissent comme tels.

Les aidants sont peu visibles en entreprise, ne souhaitent dans la plupart des cas pas l'être, ont le droit de ne pas faire part à leur employeur de leur rôle d'aidant.

Ce sujet est donc complexe à aborder par l'entreprise car relevant de la sphère personnelle, privée, de la situation particulière et évolutive de chaque proche aidant.

Il engendre des questionnements éthiques essentiels pour lesquels les entreprises 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.

Handéo, organisme créé par un ensemble de fédérations, associations et unions nationales du handicap, agit pour améliorer la vie chez soi et dans la cité des personnes en situation de handicap et des personnes âgées.

Handéo inscrit ses actions dans l'esprit de la convention relative aux droits des personnes en situation de handicap ratifiée par la France et l'Union européenne. En particulier, ses membres entendent par son intermédiaire, agir concrètement pour l'effectivité du droit des personnes fragiles de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes. Handéo œuvre pour accroître le pouvoir d'agir des personnes, de leurs proches aidants par la mobilisation des parties prenantes de l'accompagnement.

Handéo agit donc à la fois sur l'émergence des besoins, une meilleure connaissance des attentes, et sur la structuration et la qualité de l'offre d'accompagnement à travers :

- des labels et certifications de service Cap'Handéo (qualité de service) : services à la personne, services de mobilité, aides techniques, établissements sociaux et médico-sociaux, salariés aidants ;
- l'Observatoire National des Aides Humaines (recherche appliquée) : produisant des études, analyses territoriales et guides accessibles et mobilisables par les personnes et les professionnels.

Handéo œuvre donc à la constitution d'un réseau de professionnels contribuant par leur engagement quotidien au bénéfice des plus fragiles, à la construction d'une société plus inclusive.

KLESIA est un groupe qui a un sens profond des valeurs collectives, et de la préservation des intérêts individuels, qui agit de manière solidaire et responsable, en apportant une dimension humaine à toutes ses actions.

Parce qu'une société inclusive ne se décrète pas, parce que les principes posés par le cadre législatif ne suffisent pas à leur mise en œuvre, KLESIA s'attache à soutenir les initiatives qui permettent de faire bouger les choses et de donner à chacun la possibilité de prendre sa place.

La question des aidants est désormais un sujet de société, bien que l'on mesure encore difficilement l'importance et la valeur de la contribution des aidants, ainsi que les impacts sur leur vie personnelle et professionnelle.

KLESIA est engagé depuis de nombreuses années auprès des proches aidants, agit aux côtés de ses entreprises adhérentes et, mène une politique volontariste sur ce sujet en développant des services complémentaires et innovants.

A travers le présent outil technique qu'est le label "Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants", il est proposé aux entreprises un appui pour définir et mettre en œuvre des actions, une politique contribuant à la reconnaissance et au soutien des salariés aidants.

¹ Sources : Panel aidants familiaux BVA-Novartis 2010, enquête Malakoff Médéric 2013, France Alzheimer 2016

Pour soutenir les entreprises dans cette démarche, Handéo et KLESIA ont co-produit un outil concret et accessible. Obtenir le label “Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants” permettra aux entreprises de disposer d’un véritable levier :

- de construction d’une offre au bénéfice des salariés aidants qui soit adaptée à leurs besoins et attentes vis à vis de l’entreprise ;
- de repérage et de mobilisation effective de solutions par les aidants ;
- de valorisation interne et externe de l’engagement de l’entreprise ;
- d’inscription de cet engagement de l’entreprise dans la durée.

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 dans une recherche de consensus, dans une vigilance quant à l'écosystème des acteurs et à la complémentarité des dispositifs existants, afin d’en asseoir la place et le positionnement.

Il s’appuie sur un référentiel listant les caractéristiques qualité que l’entreprise doit mettre en œuvre pour obtenir le label (après audit sur site) ainsi que sur des outils techniques qu’elle doit déployer (auto-diagnostic, guide, trame de questionnaire aux salariés...).

Le label Cap’Handéo “Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants” s’adresse à toutes les entreprises, quelle que soit leur taille et leur secteur d’activité.

L’entreprise est une des parties prenantes qui doit être associée et qui doit s’approprier ce sujet des salariés aidants pour une approche globale et partagée.

Saisissons-nous ensemble de cette opportunité de contribuer au changement de regards, de contribuer à une approche plus collective de ce sujet au bénéfice des aidants qui, au quotidien, soutiennent et accompagnent leurs proches âgés dépendants, en situation de handicap, malades.

II. Objet et domaine d'application du label

Le label "Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants" a vocation à engager les entreprises dans le soutien aux salariés aidants à travers la mise en oeuvre du présent référentiel qualité qui constitue un guide pour agir dans la sphère professionnelle. Il constitue un outil d'amélioration continue et d'animation de la démarche.

Le dispositif de labellisation "Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants" s'adresse à toute entreprise (indépendamment de sa taille et de son secteur d'activité) souhaitant renforcer ses actions et son panel de solutions au bénéfice de ses salariés étant en situation d'aide d'un proche âgé, en situation de handicap, souffrant de maladie chronique ou longue durée.

Le label est également un levier de valorisation interne et externe des efforts fournis et de la dynamique à l'oeuvre.

La démarche de labellisation peut être à l'initiative d'un professionnel ou d'un groupe de professionnels, elle doit néanmoins dans sa mise en oeuvre associer les parties prenantes dans l'entreprise.

L'entrée de l'entreprise dans la démarche de labellisation doit se faire avec l'accord exprès de la direction.

Lorsque l'entreprise est structurée sur plusieurs sites, la démarche de labellisation est portée par le siège et doit concerner l'ensemble des sites.

III. Construction du référentiel

Les caractéristiques qualité (cf chapitre IV) du présent référentiel sont structurées en 7 engagements.

Pour chaque engagement, est intégrée une logique :

- de "socle"
- de "paliers" de progression

Le socle constitue le niveau minimum en dessous duquel l'entreprise ne pourra pas être labellisée, il s'agit du niveau d'entrée dans le label.

Le dispositif prévoit que l'entreprise puisse accentuer son engagement au cours de son cycle de labellisation et mettre en oeuvre des caractéristiques relevant des paliers supérieurs.

Les paliers supérieurs sont au nombre de 2 ;

- "P1" constitue le niveau intermédiaire,
- "P2" constitue le niveau cible à atteindre.

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

Les entreprises peuvent être appuyées dans cette dynamique.

IV. Caractéristiques qualité

ENGAGEMENT N°1 : Etablir un diagnostic et définir une politique d'entreprise	Niveaux	Exemples de supports attendus
<p>Au minimum tous les 3 ans, l'entreprise mène un diagnostic partagé des besoins et attentes des salariés de l'entreprise en matière de soutien aux salariés aidants.</p> <p>Ce diagnostic partagé ne vise pas un recensement ou une identification des aidants qui doivent pouvoir ne pas se signaler si tel est leur choix.</p> <p>Ce diagnostic, dans sa préparation, sa mise en oeuvre et son analyse associe les différentes parties prenantes dans l'entreprise.</p> <p>A l'occasion de cette démarche de diagnostic, l'entreprise informe sur sa volonté de prévention de toute discrimination ou stigmatisation dont pourraient être victimes les salariés aidants.</p>	S	Supports d'information interne Invitation et programme de réunions
<p>Ce diagnostic peut s'appuyer sur tout ou partie des points suivants :</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - l'analyse des données sociales et organisationnelles de l'entreprise pour identifier les facteurs de risque et points de vigilance (pyramide des âges, genre, pratiques managériales, horaires de travail, absentéisme...); 	S	Document de synthèse et données chiffrées
<ul style="list-style-type: none"> - l'analyse du degré de mobilisation des dispositifs de soutien aux salariés aidants déjà existants dans l'entreprise (le cas échéant); 	P1	Document de synthèse et données chiffrées
<ul style="list-style-type: none"> - un questionnaire direct (enquête menée par l'entreprise, groupes d'échange et d'expression animés par un partenaire externe en particulier des représentants des proches aidants, contributions des salariés via l'intranet de l'entreprise par exemple) ou tout autre mode de recueil de la parole des salariés sur le sujet des aidants. Ce questionnaire est à destination de l'ensemble des salariés de l'entreprise. Une attention particulière sera portée à l'information préalable à ce questionnaire direct, aux conditions de recueil de données, aux conditions d'analyse des données et de diffusion des résultats afin que l'anonymat et la confidentialité des informations recueillies soient garanties. L'objectif de ce questionnaire direct et interne est d'identifier : <ul style="list-style-type: none"> - la part de salariés apportant une aide à un ou plusieurs de leurs proches âgés dépendants, en situation de handicap, malades, - leurs difficultés d'articulation vie professionnelle / vie personnelle (familiale, sociale, soutien d'un proche), - leurs besoins au regard de leur rôle d'aidant, leurs attentes vis à vis de l'entreprise, - les besoins du proche qu'ils aident, - les services et outils proposés ou relayés par l'entreprise que les salariés aidants mobilisent, dont ils bénéficient, - les services ou outils dont ils souhaiteraient bénéficier dans l'avenir par / via l'entreprise. 	P2	Questionnaire / Invitation et programme de réunions

<p>L'entreprise, après recueil, analyse des données et formalisation du diagnostic, partage les points clefs et les conclusions avec les différentes parties prenantes au premier titre desquels : les salariés.</p> <p>L'entreprise diffuse les conclusions du diagnostic via des supports et des canaux adaptés à son fonctionnement et ses contraintes (mail, intranet, courrier...) et en s'appuyant autant que possible sur une ou plusieurs personnes ressources.</p>	<p>S</p> <p>P1</p>	<p>Invitation et programme de réunions</p> <p>Supports d'information interne</p>
<p>Au regard du diagnostic, l'entreprise établit une politique d'entreprise et/ou un plan d'action ou programme visant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'expression de ses valeurs et de son positionnement éthique sur le sujet du soutien aux salariés aidants, - la présentation de ses choix et objectifs en matière de prise en compte des besoins et attentes des proches aidants parmi ses salariés. <p>Ce plan d'action / programme / ou cette politique d'entreprise peut être uniquement dédié au soutien aux salariés aidants.</p> <p>Ce plan d'action / programme / politique d'entreprise peut cibler d'abord les besoins identifiés comme prioritaires et permettra ensuite la mise en oeuvre progressive d'une réponse plus large aux besoins exprimés.</p> <p>Il a vocation à être intégré à des accords, axes stratégiques ou politiques de l'entreprise comme par exemple la Qualité de Vie au Travail, l'innovation sociale et plus particulièrement la Responsabilité Sociale des Organisations.</p> <p>Il sera actualisé à minima tous les 3 ans pour s'adapter à l'évolution des besoins et attentes des salariés aidants.</p>	<p>S</p> <p>P1</p> <p>P2</p> <p>P2</p>	<p>Plan d'action / programme / politique d'entreprise</p> <p>Mise à jour des documents</p>

ENGAGEMENT N°2 : Informer les salariés sur la fonction et les droits des proches aidants ainsi que les dispositifs mobilisables	Niveaux	Exemples de supports attendus
<p>L'entreprise s'appuie sur ses canaux de communication internes pour diffuser des informations sur le soutien aux salariés aidants. Cette information peut porter sur tout ou partie des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la fonction d'aidant, - les droits des salariés aidants, - les droits des personnes âgées dépendantes / en situation de handicap / malades, - les services et outils dont les salariés aidants peuvent bénéficier (cadre légal et dispositifs mobilisables au sein de l'entreprise), - les spécificités de l'accompagnement d'une personne âgée dépendante, en situation de handicap, souffrant de maladie chronique ou maladie longue durée, - les informations et dispositifs que des acteurs externes à l'entreprise peuvent proposer (en particulier les organisations représentant les proches aidants). <p>Les supports de communication sont adaptés aux pratiques professionnelles des salariés et aux moyens de communication de l'entreprise (supports dématérialisés, brochures ou affiches papier, espace dédié en ligne,...). L'entreprise veille à la mise à jour des données et à la cohérence des différents supports.</p> <p>Ils sont centralisés et accessibles à l'ensemble des salariés.</p> <p>Cette communication interne fait apparaître l'engagement éthique de l'entreprise quant au soutien aux salariés aidants et les points clefs de son plan d'action / programme / politique.</p>	<p>S</p> <p>P1</p> <p>S</p> <p>P1</p> <p>P2</p>	<p>Supports d'information Plan de communication interne et canaux de diffusion</p>
<p>L'entreprise favorise l'accès à l'information et l'appropriation de ses différentes informations par les salariés intéressés à travers des moments ou événements traitant du sujet du soutien aux salariés aidants. Il peut s'agir de réunions d'information, de permanences, de forums, de petits-déjeuners thématiques, de séminaires par exemple. L'entreprise organise au moins une fois par an un événement de ce type sur le sujet du soutien aux salariés aidants. A travers ces moments ou événements, l'entreprise favorise l'information et l'expression des salariés dans le respect de chacun et de la confidentialité des échanges.</p> <p>Ces moments ou événements peuvent être organisés et animés avec des ressources internes à l'entreprise autant qu'externes (en particulier les organisations représentant les proches aidants). Ils sont adaptés à l'organisation et aux moyens de l'entreprise, ils sont proposés à l'ensemble des salariés.</p>	<p>S</p>	<p>Invitation et programme des moments ou événements et / ou prévisionnel Liste des acteurs mobilisés dans l'organisation et la mise en oeuvre Listes de diffusion Nombre de participants</p>

<p>L'entreprise s'informe sur les différentes ressources externes qui peuvent être mobilisées qu'il s'agisse d'organismes publics ou privés (associatifs ou non). Ces acteurs sont notamment les caisses de retraite, les groupes de prévoyance, qui proposent une offre à l'attention des salariés aidants. L'entreprise a des contacts réguliers avec eux quant à leur offre. Ces acteurs sont également des acteurs locaux (conseils départementaux, 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 / centres intercommunaux d'action sociale-CIAS, centres ressources, équipes mobiles, réseaux de santé, plateformes d'accompagnement et de répit, établissements et services sanitaires sociaux et médico-sociaux, services d'aide et d'accompagnement à domicile-SAAD, organismes de tourisme adapté, associations de personnes et de familles, etc.) que l'entreprise a identifiés localement.</p>	S	Annuaire, Ressources documentaires (guides, brochures, identification de sites d'information, ...), cartographie des acteurs du grand âge et du handicap
<p>L'entreprise assure une veille réglementaire et sociale autour du sujet du soutien aux salariés aidants.</p>	P2	Outils de veille
<p>La direction des ressources humaines, les services sociaux, la médecine du travail, les instances représentatives du personnel (à défaut la direction) et le référent quand il existe se réunissent au moins 2 fois par an pour partager et actualiser leurs informations (par exemple évolutions de la réglementation du travail, des critères d'attributions d'allocations sociales ou de prestations de compensation,...).</p>	P2	Guides / brochures de présentation des offres entreprises et salariés Invitation, programmes, liste de diffusion, émargement des réunions

ENGAGEMENT N°4 : Sensibiliser et former les managers	Niveaux	Exemples de supports attendus
<p>Les managers (et notamment les managers de proximité) de l'entreprise sont sensibilisés à travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'information, les supports que diffuse l'entreprise et les événements qu'elle organise (cf engagement N°2), - des temps de réflexion et de remontés d'informations dédiés. <p>Ces temps dédiés peuvent porter sur : les conséquences possibles du rôle d'aidant sur la vie professionnelle, les facteurs de risques et points de vigilance identifiés en phase de diagnostic (cf engagement N°1), les enjeux d'écoute, de bienveillance, de confidentialité, les intérêts qu'a l'entreprise à soutenir les salariés aidants dans le maintien dans le travail et le cas échéant la reprise du travail.</p>	<p>S</p> <p>P1</p>	<p>Supports d'information et de sensibilisation, modalités de diffusion</p> <p>Invitation et programme des réunions, taux de participation</p>
<p>L'entreprise propose chaque année aux managers de bénéficier de formation adaptée dispensée soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - par un organisme de formation agréé, - en interne, - en s'appuyant sur des organisations représentant les proches aidants de personnes âgées, de personnes en situation de handicap, de personnes souffrant de maladie chronique ou maladie longue durée, les groupes de protection sociale ou tout autre acteur pertinent. <p>La formation peut être dédiée au sujet des salariés aidants ou intégrer pour partie ce sujet; elle peut s'appuyer sur des outils de type "kit de sensibilisation". La formation peut notamment porter sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le positionnement des managers autour de la question des salariés aidants : la relation d'aide, la communication, le repérage des signaux faibles / d'alerte, comment aborder le sujet et réagir, 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 fonction et le rôle d'aidant : le cadre légal, les dispositifs existants en matière de soutien aux aidants dont/et ceux directement mobilisables dans l'entreprise, les catégories de publics plus fréquemment concernées (femmes, génération dite "pivot", familles identifiées comme mono-parentales). 	<p>P1</p>	<p>Programme de formation</p> <p>Liste de diffusion</p> <p>Nombre de personnes formées</p> <p>Bilans de formation</p>
<p>L'entreprise élabore un "projet managérial" qui s'intègre au plan d'action / programme / politique d'entreprise (cf engagement N°1) et qui permet aux managers de s'appuyer dans leurs pratiques professionnelles sur un cadre formalisé et partagé dans l'entreprise quant au soutien aux salariés aidants et aux choix faits sur ce sujet par l'entreprise.</p> <p>Ce projet managérial (qui soutient la politique de l'entreprise) affirme la volonté de l'entreprise à lutter contre les discriminations, contribue à l'harmonisation des pratiques. Il permet d'accompagner les managers (dont managers de proximité) dans l'appropriation des enjeux et objectifs autour du sujet du soutien aux salariés aidants.</p>	<p>P2</p>	<p>"Projet managérial" ou autre support formalisant le projet de l'entreprise sur ce point</p>

ENGAGEMENT N°5 : Évaluer et adapter en continu l'offre aux besoins et attentes des salariés en situation d'aide d'un proche	Niveaux	Exemples de supports attendus
<p>L'entreprise propose une offre de soutien aux aidants qui soit plurielle. 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) et en prenant en compte l'évolution des situations des salariés aidants. La mise en oeuvre de cette offre par l'entreprise peut être graduelle, le cas échéant, les différentes étapes sont signalées dans le plan d'action / programme / politique d'entreprise (cf engagement N°1).</p>	S	Diagnostic des besoins et attentes, plan / programme / politique et liste de l'offre proposée
<p>L'offre construite permet d'améliorer les solutions proposées, leur accès et leur mobilisation effective par les salariés aidants. Elle peut être organisée autour de 3 objectifs :</p> <p>Informier</p> <ul style="list-style-type: none"> - sur la reconnaissance de la fonction d'aidant aux salariés concernés et s'étant volontairement manifestés - sur les droits et dispositifs légaux (congé de proche aidant par exemple) - sur les lieux, espaces, ressources, acteurs mobilisables par le salarié aidant dans l'entreprise et en dehors de l'entreprise - sur les offres proposées par des partenaires de l'entreprise <p>Orienter et conseiller</p> <ul style="list-style-type: none"> - quant aux solutions relatives à la gestion du temps et de la charge mentale (temps libéré, aide administrative, aide à la recherche de solutions) - proposer des dispositifs de soutien financier aux salariés aidants - proposer des dispositifs de prévention de l'épuisement et de suivi santé aux salariés aidants <p>Accompagner</p> <ul style="list-style-type: none"> - sensibiliser, former les salariés aidants, leur permettre le partage d'expérience si cela est possible et s'ils en font la demande - reconnaître aux salariés aidants les compétences acquises dans leur rôle d'aidant (et plus largement dans la vie personnelle) et transférables à leur environnement professionnel 	<p>S</p> <p>S</p> <p>P1</p> <p>P2</p>	<p>Présentation de l'offre mobilisable par les salariés aidants (documentation de l'entreprise et des partenaires extérieurs)</p> <p>Programme de mise en oeuvre de l'offre de soutien aux salariés aidants</p>

V. L'essentiel : les exigences du niveau socle

Pour prétendre au label Cap'Handéo "Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants", les entreprises candidates doivent avoir mis en oeuvre l'ensemble des caractéristiques qualité repérées en niveau socle ("S"). Voici en synthèse les exigences attendues :

→ Engagement 1

Mener un diagnostic tous les 3 ans basé sur l'analyse des données sociales et organisationnelles
Partager ce diagnostic avec les parties prenantes
Etablir une politique d'entreprise sur le soutien aux salariés aidants et/ou un plan d'action / programme

→ Engagement 2

Diffuser de l'information aux salariés via des supports adaptés
Favoriser l'accès à l'information à travers des moments ou événements traitant du sujet du soutien aux salariés aidants

→ Engagement 3

Identifier et informer les parties prenantes
Identifier les ressources externes pouvant être mobilisées

→ Engagement 4

Sensibiliser les managers sur la reconnaissance et le soutien aux salariés aidants

→ Engagement 5

Proposer une offre de soutien aux salariés aidants qui soit plurielle et facilitant l'accès et la mobilisation effective des solutions proposées

→ Engagement 6

Cet engagement intègre des exigences allant au delà du niveau socle.

→ Engagement 7

Communiquer sur sa politique, son engagement en matière de soutien aux salariés aidants et sa labellisation
Participer à des temps de partage d'expérience sur le sujet

VI. Étapes et méthode d'attribution du label "Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants"

Les différentes étapes de la procédure de labellisation sont :

1- Temps d'échange et d'information préalables à la candidature de l'entreprise

Ces temps permettent une présentation complète et détaillée du dispositif (référentiel, mécanique de labellisation, kit d'outils, autodiagnostic). De la documentation dédiée est remise à cette occasion.

2- Réalisation de son autodiagnostic par l'entreprise candidate.

Cet outil spécifique est construit au regard des exigences du référentiel et permet à l'entreprise d'évaluer le degré de mise en oeuvre des exigences, d'identifier ses marges de progression et l'opportunité de s'engager dans la démarche. L'auto-diagnostic est analysé avec l'entreprise lors d'un entretien dédié. Suite à ce temps d'autodiagnostic, l'entreprise prend le temps nécessaire pour se mettre en conformité avec les exigences du label.

3- Dépôt de candidature

Cette étape permet de cadrer l'engagement réciproque des parties et de déclencher la phase d'audit.

Le dossier de candidature est composé de l'auto-diagnostic renseigné et de plusieurs pièces administratives et contractuelles.

4- L'audit

Il s'agit d'un temps d'examen méthodique dans les locaux de l'entreprise permettant de valider que l'entreprise satisfait aux engagements et caractéristiques qualité décrits dans le référentiel. La durée, la méthode d'audit font l'objet de règles fixées au niveau national. 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.

5- L'examen du dossier et la décision d'attribution

Le rapport d'audit est anonymisé et présenté au Comité National de Suivi du label puis à Handéo.

Le Comité National de Suivi du label "Entreprise engagée auprès de ses salariés aidants" est animé par la Handéo. Il est composé d'une douzaine de membres répartis en 3 collèges (les salariés aidants ou proches aidants, les entreprises et les partenaires). Les rapports d'audit des entreprises lui sont présentés en séance de façon anonyme pour préserver l'impartialité des membres lors du vote.

Trois décisions sont possibles :

- l'attribution immédiate du label pour une durée de 3 ans
- la demande d'audit complémentaire documentaire
- le refus d'attribution du label

En cas d'attribution du label, le certificat de labellisation précisera :

- la raison sociale et l'adresse de l'entreprise,
- la date d'obtention du label et la durée de validité du certificat.

Le label est attribué pour une période de 3 ans au cours de laquelle des rendez-vous annuels de suivi sont organisés avec l'entreprise labellisée. Ces rendez-vous permettent, en s'appuyant sur le rapport d'évaluation initiale et sur l'auto-diagnostic mis à jour, de soutenir l'entreprise dans le renforcement et le développement de ses actions en faveur des salariés aidants. Ils soutiennent la progression de l'entreprise dans les paliers de progression du référentiel (cf chapitre III).

Dispositif spécifique pour les entreprises adhérentes retraite KLESIA : un appui et un suivi personnalisé par les équipes sociales régionales

L'entreprise est en relation avec un contact privilégié au sein de l'équipe sociale régionale KLESIA de son territoire au cours des étapes suivantes :

- **présentation du dispositif** de labellisation et le cas échéant remise de l'auto-diagnostic - lors d'un rendez-vous ou d'une réunion,
- **analyse de la situation** de l'entreprise au regard des caractéristiques qualité du référentiel - lors d'un rendez-vous et en s'appuyant sur l'auto-diagnostic renseigné en amont par l'entreprise,
- **gestion du dossier de candidature** de l'entreprise,
- remise des accès à la **boîte à outils du label**,
- déclenchement de l'audit de labellisation lorsque le niveau socle attendu est atteint,
- en cas d'obtention du label : organisation avec l'entreprise d'un événement de **remise du label**,
- après obtention du label : identification du **plan d'action** que l'entreprise peut mettre en place et **suivi annuel**.

VII. Suivi durant le cycle de labellisation

1. Maintien du label

A date anniversaire d'obtention du label, et durant les 3 ans du cycle de labellisation, des rendez-vous de suivi sont organisés avec l'Organisme labellisé afin de soutenir la progression de l'Organisme dans les paliers de progression du référentiel.

Ces rendez-vous s'appuient entre autres sur l'autodiagnostic mis à jour annuellement par l'Organisme labellisé.

2. Plaintes

Conformément à la procédure de traitement des plaintes, les réclamations en provenance de tiers sont traitées sous la responsabilité de la direction générale.

À réception d'une plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant.

Une investigation est réalisée par une personne non impliquée dans l'activité liée à la plainte. Elle réalise une analyse des causes et décide des actions correctives à réaliser. Une réponse est ensuite apportée par écrit au plaignant.

Les plaintes de tiers concernant un organisme labellisé sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors des missions d'audit. Elles peuvent aussi bien conduire Handéo à prendre une décision immédiate de retrait du label.

3. Appels

L'entreprise peut faire appel d'une décision prise par Handéo concernant le traitement de son dossier (candidature, délivrance du certificat, retrait, etc.). L'appelant reçoit un accusé réception de son appel et est tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'en fin de processus.

Sous la responsabilité du directeur général, les appels sont traités par une personne non impliquée dans la prestation liée à la plainte. Son rôle est de recueillir des informations afin de constituer un dossier qui est ensuite remis au directeur général. Ce dernier, pourra s'il le souhaite, consulter toute personne ou comité utile pour sa prise de décision. Une réponse est apportée par écrit à l'appelant et la nature du traitement est prise par une personne non engagée dans la prestation liée à l'appel.

VIII. Conditions de renouvellement

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 mettre en oeuvre une nouvelle fois les étapes ci-dessus présentées. Il peut s'agir de passer à un palier supérieur ou de conserver le niveau obtenu en audit initial.

IX. Lexique

Termes	Définitions
Aidant	<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."</p> <p><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) :</p> <p>cette définition permet d'envisager les aidants dans la diversité de leur situation : 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>

Salarié aidant	Un salarié aidant est une personne qui en parallèle de son rôle d'aidant 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.
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.
Assistante sociale	L'assistante sociale accompagne les salariés dans la résolution d'éventuelles difficultés d'ordre social. Elle apporte également un soutien moral et est tenue par le secret professionnel.
Sensibilisation	Action visant à apporter des connaissances et compétences sur un thème donné dans un format souple qui peut être mis en oeuvre par : <ul style="list-style-type: none"> - une personne directement concernée par le sujet abordé et disposant d'une capacité à transmettre des informations, à partager un témoignage, - un représentant d'une organisation externe à l'entreprise reconnue pour son expertise quant au sujet abordé, - un professionnel de l'entreprise disposant de compétences quant au sujet abordé et d'une capacité à transmettre des informations, - des modules en e-learning, - etc.

X. Bibliographie

- BVA - Fondation Novartis "Les aidants familiaux en France - principaux enseignements" - Panel national des aidants familiaux
- Roméo FONTAINE, "Aider un parent âgé se fait-il au détriment de l'emploi ?", Retraite et société 2009/2 (n° 58), p. 31-61.
- Association Française des Aidants - Fiche pratique "Concilier vie d'aidant et vie professionnelle"
- ANDRH, Psya présentation "Quelles actions engagées pour la conciliation vie privée / vie professionnelle des aidants salariés", Webinar 5/04/2017

- Enquête France Alzheimer et maladies apparentées / Opinion Way “La parole aux aidants en activité professionnelle - principaux résultats”, Septembre 2016
- 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
- Journée nationale des aidants, conférence-débat du 6 janvier 2016 “Les salariés aidants : quels enjeux pour l’entreprise ?”
- Blandine Bricka “Des vies (presque) ordinaires - paroles d’aidants”, les Editions de l’Atelier, 2016
- 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
- COFACE Handicap “Charte Européenne de l’aidant familial”, 2009
- UNAF et ORSE “Aidants familiaux : guide à destination des entreprises”, 2014

IX. Parties prenantes associées au dispositif de labellisation

Rédaction et relecture du référentiel

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 SAUVEE, 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, Emission

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

Aurélien PIERRE-LEANDRE, directrice Cap’Handéo, Handéo

Organisations membres du Comité National de Suivi du label

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

Association Française des aidants

Confédération française démocratique du travail (CFDT)

France Alzheimer et maladies apparentées

Force Ouvrière (FO)

KEOLIS

KLESIA

Union Nationale des Associations de Familles (UNAF)

Université des patients, Faculté de médecine Sorbonne Université

Découvrez également



Membres Handéo



14, rue de la Tombe Issoire - 75014 PARIS
Tél. : 01 43 12 19 29 ■ caphandéo@handéo.fr
www.handéo.fr

L'histoire continue sur ...

