

Conciergerie d'entreprise et services aux salariés :

une réponse pour mieux
concilier vie personnelle et vie
professionnelle

AGSE le 24 mars 2009



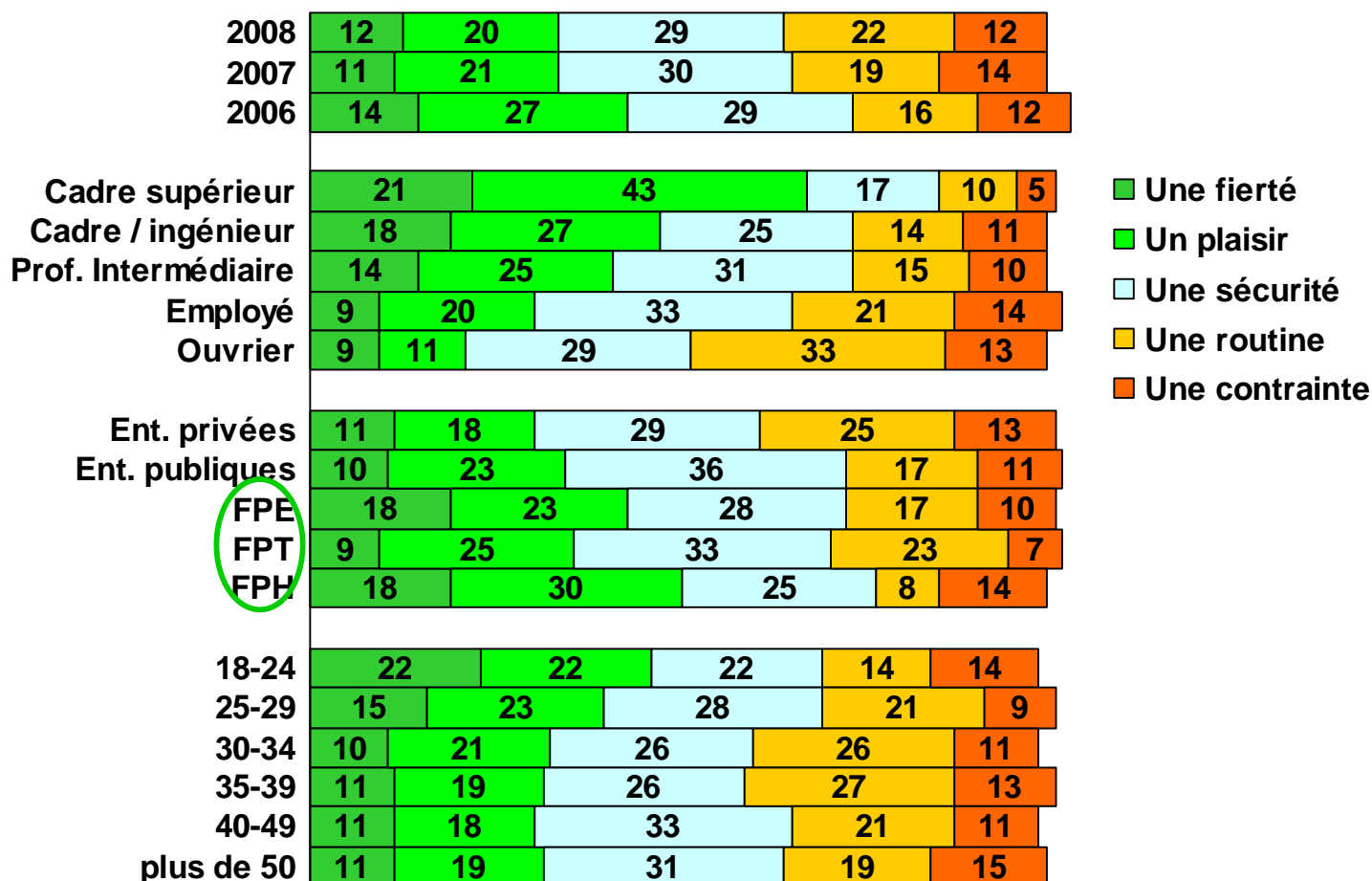


Baromètre du Bien-Être et de la Motivation des Salariés

- Enquête réalisée par Ipsos en janvier 2008
- ...par questionnaire Internet
- ...auprès d'un échantillon de 4.000 salariés français âgés de 18 ans et plus (hors artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs / exploitants).

La relation au travail : la routine progresse au détriment du plaisir

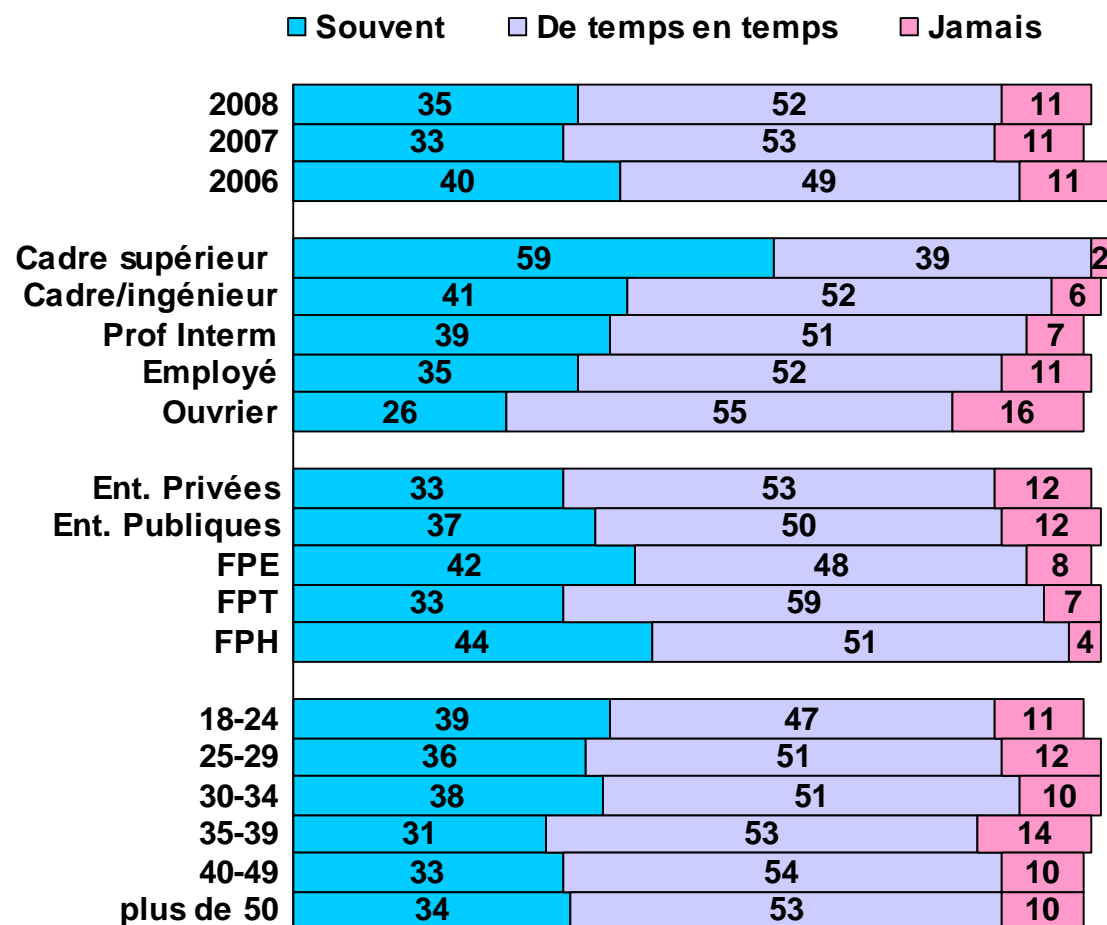
Aujourd'hui, si vous pensez à votre travail, vous diriez que c'est plutôt... (%)



- Une fierté
- Un plaisir
- Une sécurité
- Une routine
- Une contrainte

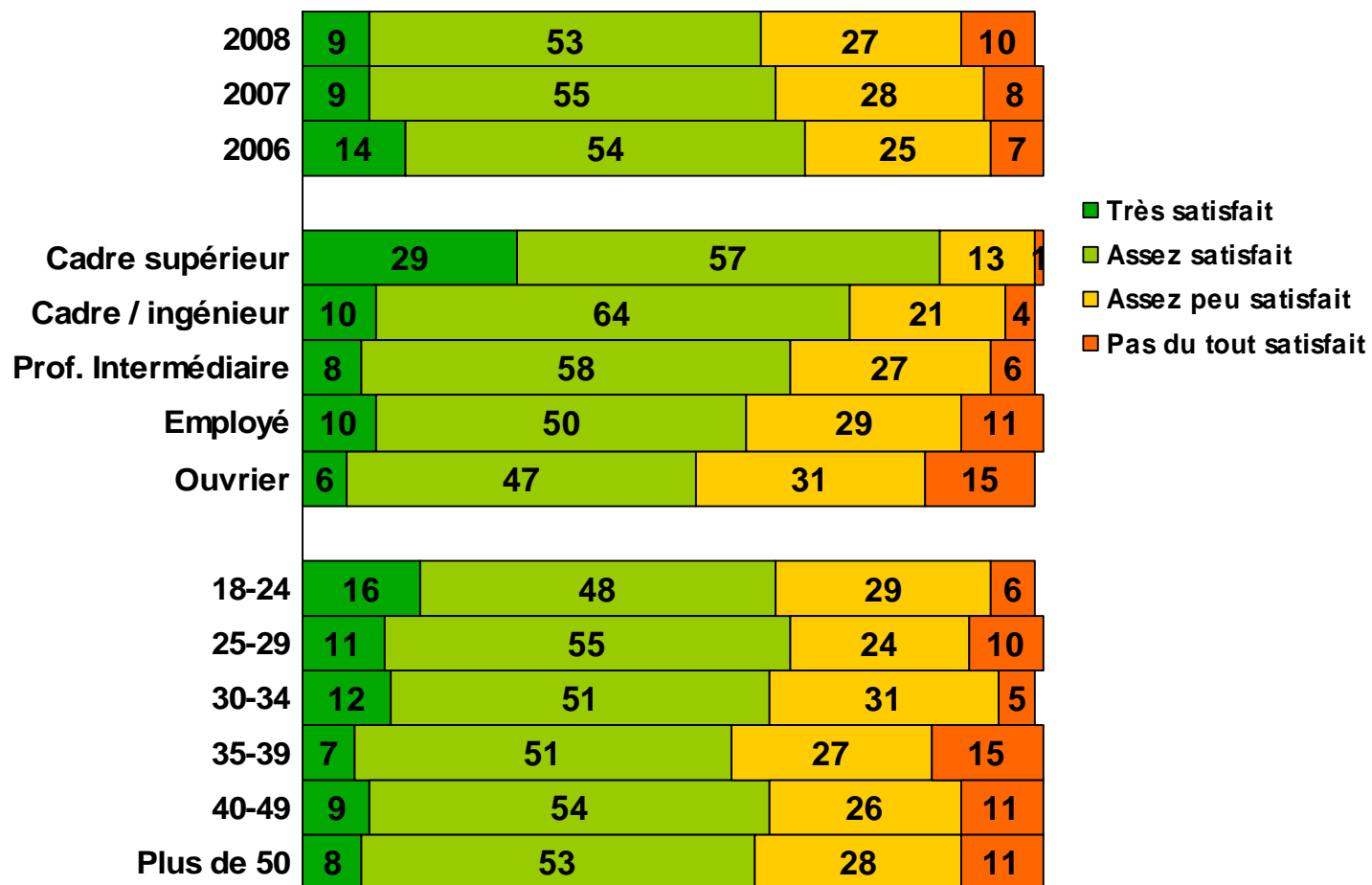
1/3 des salariés français pensent 'souvent' qu'ils sont heureux dans leur travail

Pensez-vous que vous êtes heureux dans votre travail ? (%)



Une satisfaction globale en repli

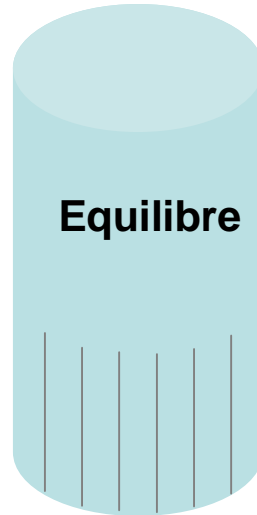
Etes-vous satisfaits de votre situation professionnelle en général ? (%)



Les 4 piliers de la satisfaction : résultat d'une analyse de corrélation



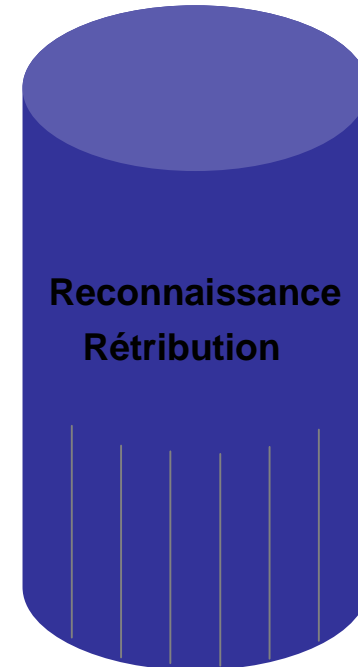
Qualité de vie au travail
Conditions de travail
Autonomie
Ambiance de travail
Niveau de stress



Equilibre
Equilibre vie
personnelle et vie
professionnelle
Horaires de travail
Difficultés pratiques de
la vie quotidienne



Formation
Possibilités de
formation
Attention portée au
développement
des compétences



**Reconnaissance de
l'implication**
Rémunération
Motivation
Avantages sociaux
Pouvoir d'achat

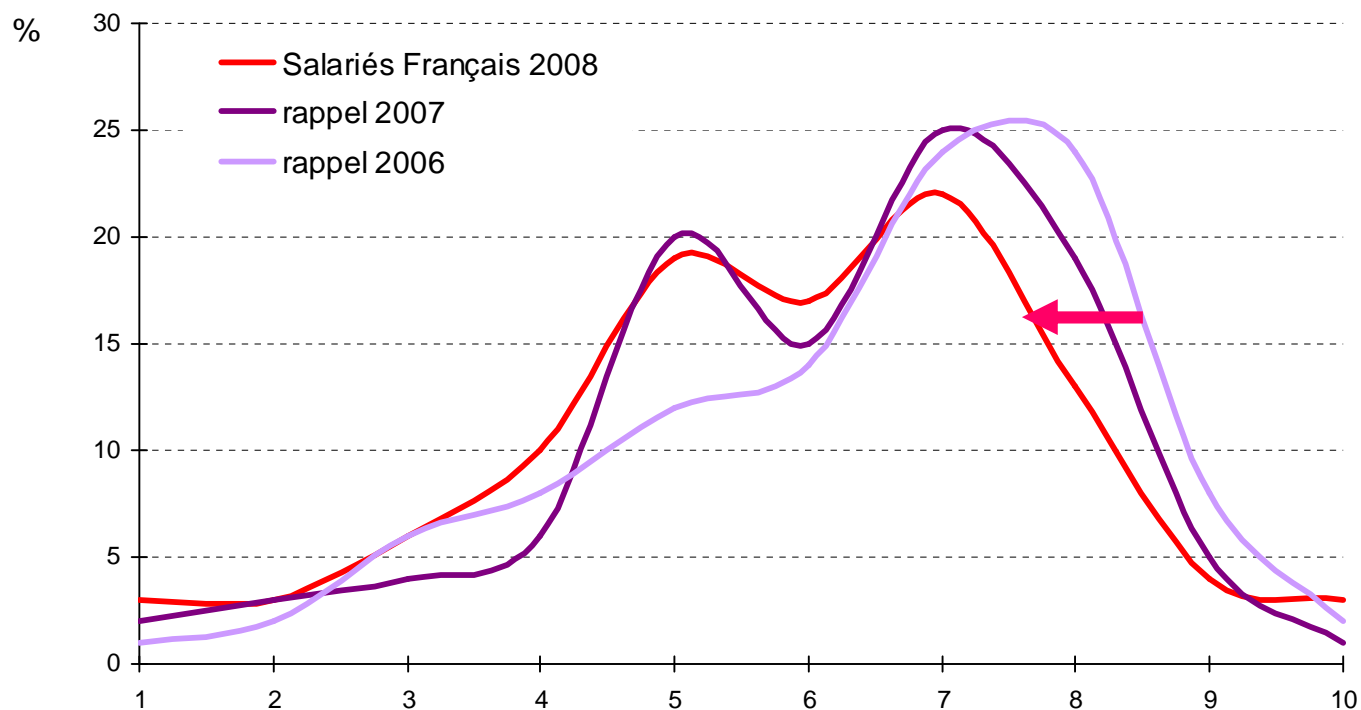
Indice de la qualité de vie au travail

Si vous deviez noter sur une échelle de 1 à 10 votre « qualité de vie au travail », quelle note donneriez-vous ?(%)

2008 : Note moyenne = 5,9 à 20% de notes de 8 à 10

2007 : Note moyenne = 6,2 à 25% de notes de 8 à 10

2006 : Note moyenne = 6,4 à 34% de notes de 8 à 10

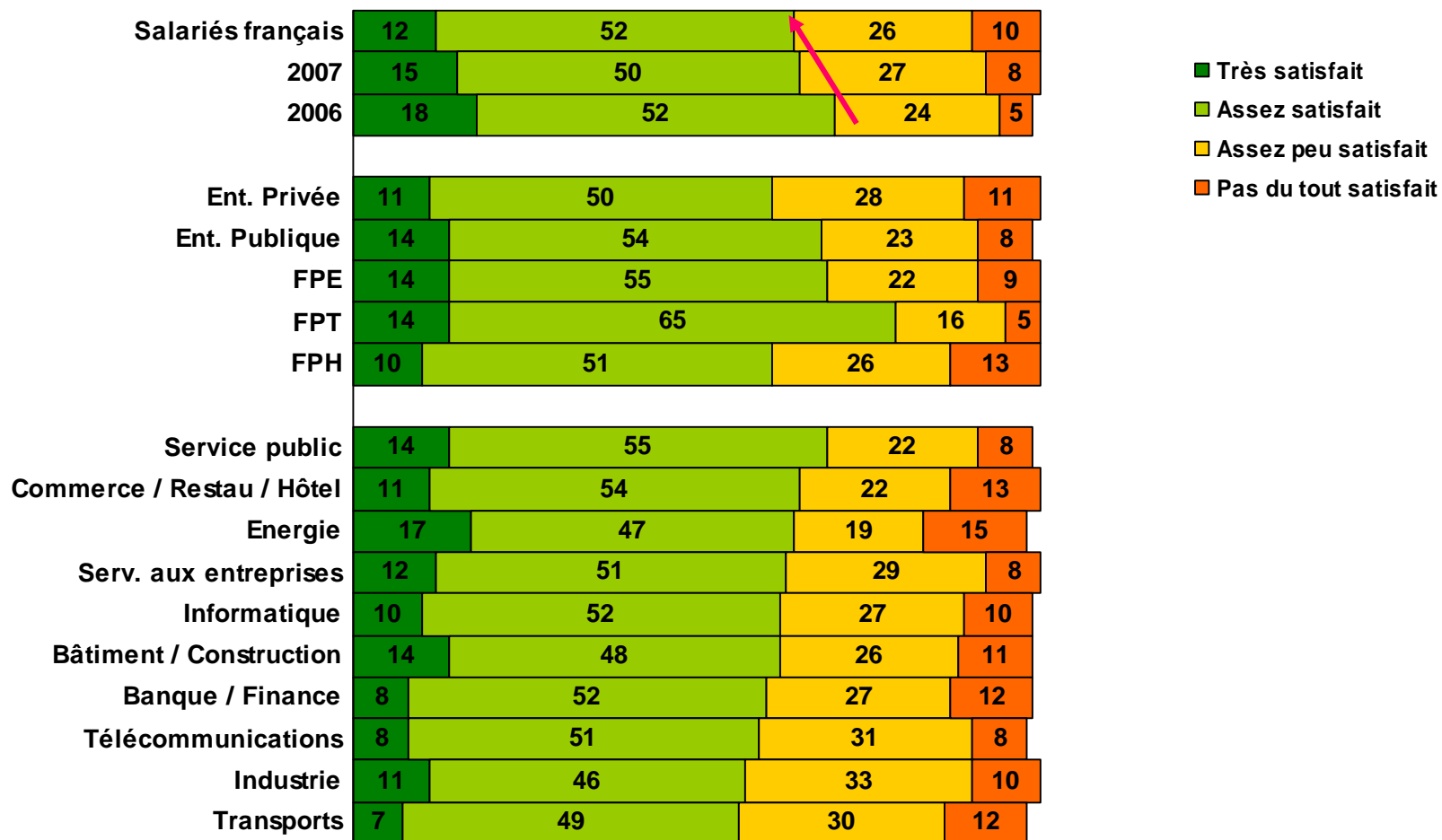



Bien être au travail : des attentes fortes

- Bien que 64% soient satisfaits de leurs conditions de travail,
- ...une majorité de salariés estiment que leur entreprise ne porte pas assez d'attention...
 - Aux **conditions de travail** (55%)
 - À la **qualité de vie et au bien-être** des salariés au travail (66%)
 - Au **niveau de stress** dans l'entreprise (75%)

Equilibre vie personnelle et vie professionnelle : un pilier menacé ?

Concernant votre situation professionnelle actuelle, êtes-vous satisfaits de l'équilibre entre votre vie professionnelle et votre vie personnelle ? (%)





Des services aux salariés
pour une meilleure conciliation
vie personnelle-vie
professionnelle

Des attentes croissantes en matière de services aux salariés

- **L' évolution démographique de la société française**
 - Vieillessement de la population
 - Reprise de la natalité
- **L' évolution sociale de la société française :**
 - Hausse du niveau de vie
 - Hausse du taux d'activité des femmes
 - Hausse du phénomène de stress au travail
- **Le soutien de la demande par les entreprises :**
 - Dans certains secteurs d'activité à haute valeur ajoutée, les entreprises françaises sont confrontées à une pénurie de main d'œuvre et à un turn-over important
 - La fonction Ressources Humaines au cœur de la stratégie de l'entreprise pour **attirer et fidéliser les meilleurs collaborateurs, leur simplifier la vie et œuvrer dans la valorisation du cadre de travail**
- **Le soutien de la demande par le gouvernement avec le plan de développement des services à la personne (« Plan Borloo ») :**
 - Améliorer la qualité de vie des citoyens
 - Tirer profit d'un véritable gisement d'emplois
 - Structurer et professionnaliser le secteur pour garantir qualité et compétitivité des prix aux ménages français

Des attentes croissantes en matière de services aux salariés

- Il faut actuellement 16 heures de recherche en moyenne pour trouver une garde à domicile
- Seuls 9% des enfants trouvent une place en crèche, alors que plus de 50% des enfants en bas âge ont leurs deux parents actifs
- Aujourd'hui, plus de 3 millions de personnes âgées d'au moins 65 ans vivent seules en France
- Pour obtenir le **Label Egalité** délivré par le ministère délégué à la cohésion sociale et à la parité, un des critères pour l'entreprise est de « **Participer à la mise en place de services divers qui facilitent l'articulation du travail et des responsabilités familiales et privées** » et plus particulièrement pour les structures de plus de 250 personnes de « proposer l'accès à des services divers – conciergerie, aide à la personne et/ou aide à domicile, services territoriaux, etc. - qui facilitent l'articulation du travail et des responsabilités familiales et privées.
 - « extrait du cahier des charges du Label Egalité »

- Des services pratiques mis en place par l'entreprise à destination de ses collaborateurs afin de :
 - Les décharger de leurs contraintes personnelles chronophages et sources de stress
 - Améliorer leur équilibre vie personnelle – vie professionnelle
 - Les faire **gagner en temps, en bien-être et en performance**
- En image : reportage...

Retour d'expérience

Valeur ajoutée

- Les utilisateurs considèrent que les bénéfices principaux apportés sont :
 - le **gain de temps** (n°1)
 - une **solution** pour la résolution de préoccupations quotidiennes (n°2)
 - une **tranquillité** d'esprit (n°3)
- 9 utilisateurs sur 10 recommandent les services à leurs collègues
- Verbatim utilisateurs :
 - « Ces services apportent un gain de temps non négligeable dans les démarches personnelles dans la mesure où l'on vous donne toutes les informations utiles et nécessaires pour prendre la décision. »
 - « La conciergerie me permet de gagner du temps sur des choses pratiques du quotidien. C'est tellement confortable que les services viennent à nous, et pas l'inverse... »
 - " Je peux me décharger de tâches que je n'ai pas toujours le temps de gérer. En fait, cela me permet de faire plus de choses et de les faire mieux »
 - « Je règle plus rapidement des problèmes ou des besoins personnels. **Cela me libère l'esprit durant mon temps de travail et je suis moins stressée.** »

« Enquête utilisateurs Bien-Etre à la Carte® »

Retour sur l'utilisation

- Les **femmes sont plus utilisatrices** des services de Conciergerie que les hommes : nos services sont utilisés à 60% par les femmes alors qu'elles ne représentent que 40% de nos bénéficiaires
- Les **cadres** sont plus utilisateurs des services sur site et des services déplacements (valeur ajoutée : **gain de temps**)
- Les **non cadres** sont plus utilisateurs des services administratif juridique et fiscal et des services famille / habitat (valeur ajoutée : **confiance / tranquillité d'esprit**).

Mise en oeuvre

- Une **offre de services à construire** en prenant en compte les spécificités de chaque entreprise :
 - Les profils et attentes des salariés
 - La localisation géographique
 - L'environnement local et les services déjà existants
 - La culture et les valeurs de l'entreprise
- Une **mise en place à valoriser** :
 - Une **implication forte des RH, Services Généraux et de la Communication interne**
 - Suivi de A à Z par un de nos chefs de projets, notamment sur les aspects de communication et d'aménagement
 - Délais : 6 à 8 semaines après prise de décision pour une conciergerie sur site / 2 à 3 semaines pour une conciergerie à distance (par téléphone ou par extranet)
- Une gestion à accompagner :
 - Un interlocuteur de référence au niveau RH ou Services Généraux
 - Suivi de A à Z par un de nos chefs de projets : reporting, enquête de satisfaction, animation et communication, proposition de nouveaux services