

# PAQTE.fr

## RAPPORT

### 2019



Le Paqte Avec les Quartiers  
pour Toutes les Entreprises





Le PAQTE.fr est la mobilisation des entreprises, de toutes les entreprises, pour les 1 514 Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV).

Cette initiative du Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, propulsée par IMPACT partenaires et Bpifrance, est un programme d'accompagnement pour tous ceux qui veulent œuvrer à une meilleure inclusion économique de ces territoires et de leurs habitants.

C'est une démarche concrète qui concerne toute l'entreprise avec 4 piliers : Sensibiliser, Former, Recruter et Acheter.

- La sensibilisation des plus jeunes au monde de l'entreprise, par le stage de 3ème ou encore des interventions en milieu scolaire sur le thème de l'entrepreneuriat,
- L'accès à l'alternance, pour permettre l'insertion professionnelle de la jeunesse de nos quartiers, mais aussi la reconnaissance des compétences,
- La promotion du recrutement sans discrimination, par l'autodiagnostic et la formation, ou encore des plateformes dédiées,
- Le développement économique des QPV, en facilitant les achats auprès des entrepreneurs qui y sont implantés ou y recrutent.

Le 20 février 2019, 71 entreprises se sont engagées au nom de leurs collaborateurs dans la démarche du PAQTE.fr.

# LES RÉFÉRENTS PAQTE

## au sein du Groupe O<sub>2</sub>



**David HOTOT**  
Responsable Insertion



**Estelle CHEVROLIER**  
R.R.H.

« Chez O<sub>2</sub>, nous sommes historiquement convaincus que la grande diversité des profils de nos collaborateurs constitue la richesse de notre entreprise.

A l'instar de nos valeurs, l'inclusion fait ainsi partie des pierres angulaires de notre stratégie RH.

Au quotidien, cet engagement se traduit aussi bien dans les actions menées par notre Centre Administratif que par notre réseau de près de 200 succursales en France, notamment en direction des Quartiers Prioritaires des Villes. Les actions présentées ci-après en sont un extrait. »

—  
**David HOTOT**  
Responsable Insertion O<sub>2</sub>

RÉFÉRENTS

# MOBILISÉS pour les quartiers

## FORMER

En 2019, O<sub>2</sub> décide de poursuivre le financement sur ses propres fonds de formations CAP AEPE (petite enfance) et Titre ADVF (assistant de vie aux familles) pour les publics non-qualifiés

## SENSIBILISER

En 2019, des Responsables d'Agences O<sub>2</sub> commencent à intervenir dans des Collèges, à la rencontre d'élèves de 3<sup>ème</sup> des quartiers



## RECRUTER

En 2019, O<sub>2</sub> amplifie sa mobilisation dans le cadre de l'expérimentation «Emplois Francs», avec toujours plus de recrutements dans les QPV

## ACHETER

O<sub>2</sub> fait intervenir des ESAT chaque année pour l'ensemble de son réseau d'agences en France, dans le cadre de sa Mission Handicap



Fondée en 1996 par Guillaume Richard, O<sub>2</sub> Care Services (groupe Oui Care) est la première marque de services à domicile en France.

Multi-spécialiste en ménage-repassage, garde d'enfants, jardinage, accompagnement des seniors et des personnes en situation de handicap, O<sub>2</sub> compte aujourd'hui 14 000 collaborateurs et 320 agences (dont 145 franchises), au service de 60 000 clients dans toute la France.

Certifiée NF Service « Services aux personnes à domicile » pour l'ensemble de son réseau, O<sub>2</sub> a construit son succès sur la qualité de ses prestations et le professionnalisme de ses intervenants à domicile.

La marque O<sub>2</sub> est aussi connue pour sa dimension d'employeur. Avec 6 000 recrutements par an en moyenne, tous réalisés en CDI, O<sub>2</sub> fait aujourd'hui partie des plus gros recruteurs en France.

**14 000**

collaborateurs en France

**6 000**

recrutements en CDI par an en moyenne

**320**

agences réparties sur l'ensemble du territoire

# SENSIBILISER

Ouvrir son entreprise à la jeunesse des quartiers populaires, 13% de la jeunesse de notre pays. Le PAQTE.fr propose des actions en faveur de ces jeunes, qu'ils soient de l'hexagone ou d'outremers. Ainsi, les 43 000 collégiens de 3<sup>e</sup> scolarisés dans des établissements REP+ vont bénéficier de stages de qualité avec la mise en place d'une plateforme ([www.monstagedetroisieme.fr](http://www.monstagedetroisieme.fr)) et surtout la mobilisation des employeurs du PAQTE.fr. Les dirigeants des entreprises peuvent aussi témoigner dans les lycées des quartiers populaires : dans le cadre du « Mois de l'Entrepreneuriat dans les Quartiers », ils sont mis à contribution pour donner envie d'entreprendre. Tous les collaborateurs de l'entreprise peuvent aller à la rencontre de cette jeunesse !

**+ de 300**

jeunes de moins de 25 ans  
accueillis en stage en 2019

**2**

premières interventions d'O<sub>2</sub> dans les  
collèges prioritaires

## QUELQUES INITIATIVES

En 2019, de premiers Responsables d'Agences O<sub>2</sub> ont investi le Mois de l'Entrepreneuriat, en allant exposer leurs parcours devant des élèves de 3<sup>ème</sup> au sein de collèges des Quartiers Prioritaires.

Ces actions de sensibilisation ont été depuis largement diffusées en interne (via Intranet et reportages), pour une meilleure appropriation en 2020, en sus des accueils en stage d'élèves de 3<sup>ème</sup>.

Des offres de stages O<sub>2</sub> ont en effet été mises en ligne sur le portail [monstagedetroisieme.fr](http://monstagedetroisieme.fr), ou déployées directement avec nos clubs FACE locaux. Une élève de 3<sup>ème</sup> d'un collège REP+ se trouve d'ailleurs à nos côtés lors de la rédaction de ce rapport.

Plus généralement, nous accueillons toute l'année des jeunes en stage sur nos métiers au sein de nos agences (métiers d'encadrement ou des services à la personne) ou de notre Centre Administratif (tous métiers supports).

Nous poursuivons également nos partenariats RH nationaux, qui nous permettent de réaliser des Informations Collectives dans les quartiers (Bus de l'Initiative, CDC-Habitat, EPIDE, ML...)

## OBJECTIFS 2020-2021

- Développer nos actions d'information auprès des publics en problématique d'emploi et notamment les jeunes, en ciblant également les Résidences Universitaires.
- Promouvoir ce rapport PAQTE et nos actions de sensibilisation auprès de nos 1000 encadrants en interne, pour appropriation dans les Régions (et multiplication des actions «3<sup>ème</sup>»)

« Nos équipes O<sub>2</sub>, sur l'ensemble du territoire, s'emploient à faire vivre au quotidien notre utilité sociétale d'employeur. Ci-dessous un bel exemple avec Lucie, notre Responsable d'Agence O<sub>2</sub> Chantilly, en intervention dans un collège de l'Oise pour le Mois de l'Entrepreneuriat dans les Quartiers.

Pendant une matinée, cette dernière a pu partager son parcours avec 3 groupes successifs de 9 élèves de 3<sup>ème</sup>, dans l'objectif de les éveiller au monde du travail et à l'entrepreneuriat au sens large. Un moment utile et très enrichissant pour notre Responsable d'Agence comme pour les élèves en présence, qui ont pu nous exprimer leur satisfaction ! »

—  
**David HOTOT**  
Responsable Insertion



Lucie  
AUBRON,  
Responsable  
d'Agence O<sub>2</sub> Chantilly, en  
sensibilisation dans un collège  
de Montataire (Oise)

SENSIBILISER

# FORMER

L'alternance est une voie d'insertion professionnelle attractive pour les jeunes des milieux populaires : en entreprise et rémunérée ! Si 13% de jeunes habitent dans un QPV... Ils ne représentent en France qu'à peine 5% des contrats d'apprentissage. Le PAQTE.fr aide les entreprises à recruter plus de jeunes des Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville, en les identifiant, en les coachant mais aussi en accompagnant les maîtres d'apprentissage pour limiter les risques de rupture anticipée de contrat.

**+ de 200**

jeunes de moins de 25 ans non-qualifiés ont bénéficié d'une action de formation O<sub>2</sub> en 2019

## QUELQUES INITIATIVES

En 2019, nous avons décidé de poursuivre sur nos fonds propres la prise en charge de financements de formations qualifiantes pour nos nouveaux recrutés non-qualifiés, sur nos métiers d'intervenants à domicile (ces derniers étant réglementés) au sein de nos succursales : CAP AEPE (petite enfance) et Titre ADVF (Assistant de Vie aux Familles) principalement. Ces derniers sont réalisés à distance grâce à notre partenaire Skill & You (Cours Minerve).

Nous faisons la promotion de ces financements et de nos métiers auprès de tous et notamment des jeunes en recherche d'une qualification, notamment lors de forums Emploi et Formation dédiés. Depuis cette année 2019, nous réalisons ces actions directement aux côtés de notre partenaire Skill & You.

Aussi, en 2019, nous avons amplifié au sein de nos agences la mise en place de Parcours Adaptation Emploi, afin de former nos salariés à la réalisation d'autres métiers O<sub>2</sub> réglementés (petite enfance, aide aux seniors...). Ces parcours, également proposés à des profils jeunes, permettent de travailler toujours plus l'employabilité (et l'obtention d'un temps plein) pour nos publics.

## OBJECTIFS 2020-2021

Depuis 2017 nous recrutons certains de nos encadrants d'agences (Responsables de Secteur et Responsables d'Agence) en contrat de professionnalisation avec passation du Titre RSSP (Responsable de Secteur des Services à la Personne). Notre objectif 2021 est d'amener davantage de nos recruteurs locaux à participer à des Apprentissage Dating dans les Quartiers.



« Partout en France, nous proposons des formations aux nouveaux salariés qui rejoignent nos équipes d'intervenants à domicile, pour peu qu'ils en aient la motivation et l'envie. Cette action nous permet de professionnaliser nos métiers, d'ouvrir notre entonnoir R.H. mais aussi et surtout de laisser leur chance aux savoir être de nos candidats.

Plus de 200 jeunes ont pu bénéficier de nos dispositifs d'intégration et de formation en 2019, leur permettant également de sécuriser leurs profils et parcours professionnels. »

—  
**Emilie GAREAU CHOPLIN**  
Responsable A.R.H.



Les équipes d'O<sub>2</sub> et de Skill & You ensemble lors d'un forum Emploi et Formation en 2019 à Paris, pour informer sur la formation (avant embauche) dans le secteur des Services Aux Personnes

FORMER

# RECRUTER

Donner sa chance à tous. Le PAQTE.fr accompagne les entreprises partenaires dans l'amélioration de leur processus de recrutement mais aussi de suivi de carrière. Par le biais d'outils mis à disposition, les entreprises sont invitées à former leurs équipes à la non-discrimination (auto-testing et e-learning), mais aussi à diversifier leurs canaux de recrutement avec pour objectif la reconnaissance des compétences de chacun.

## 88

Emplois Francs signés en 2019 sur les zones d'expérimentation concernées

## zéro

pratiques de discriminations relevées suite aux résultats de notre «auto-testing» 2019

## QUELQUES INITIATIVES

En 2019, pour davantage d'efficacité, nous avons décidé de centraliser le pilotage des Emplois Francs au niveau de notre Centre Administratif, pour l'ensemble de notre réseau d'agences concernées sur les territoires d'expérimentation. Depuis le mois d'avril 2018, ce sont plus de 150 Emplois Francs qui ont été conclus sur ces quelques Quartiers Prioritaires.

Nous réalisons par ailleurs annuellement un «Auto-Testing» discrimination, afin de veiller au bon respect de nos Chartes de la Diversité et du Recruteur Citoyen au sein de nos succursales. En 2019 ont été testés les critères suivants, au travers du suivi de la prise de contact avec 80 candidats (CV) fictifs :

- Habitation en QPV
- Situation de handicap
- Âge (- 25 ans et + 50 ans)
- Sexe ; patronyme à consonance étrangère...

Nous n'avons relevé aucun écart, tout CV ayant été contacté.

Nous avons enfin poursuivi nos actions partenaires visant à nous rendre au sein des Quartiers pour recruter en direct (CDC-Habitat bailleur social, Bus de l'Initiative...)

## OBJECTIFS 2020-2021

- Poursuivre la promotion des Emplois Francs dans notre réseau, et nous rendre dans les Quartiers Prioritaires à la rencontre des publics en recherche d'emploi.
- Persévérer sur l'animation de nos chartes de la Diversité et du Recruteur Citoyen, desquelles nous sommes signataires, tout en capitalisant sur de nouveaux partenaires R.H. Insertion.

« J'exerce principalement sur la zone de Marseille, au sein de laquelle nos agences O<sub>2</sub> ont pu signer 15 Emplois Francs depuis avril 2018, dont 11 en 2019. Notre dynamique de signature de ces contrats est nettement à la hausse ces derniers temps, nos équipes devenant de plus en plus sensibilisées et habituées au dispositif.

Ces Emplois Francs, au-delà de leur impact financier, témoignent de notre volonté de promouvoir nos métiers des Services Aux Personnes auprès des personnes résidant dans les QPV, en cohérence avec nos valeurs R.H. et de Diversité. Ce également pour répondre à nos forts besoins en recrutement.. »

—  
**Charlotte BORDAS**

Directrice de Zone O<sub>2</sub> - PACA



Déclinaison  
départementale  
(Yvelines) du PAQTE,  
signée le 21/11/2019, pour  
une meilleure impulsion de notre  
politique (dont recrutement) sur les  
territoires

# ACHETER

Utiliser sa capacité d'achats pour accompagner les territoires fragiles. Le PAQTE.fr aide les acheteurs des entreprises partenaires à aller à la rencontre des TPE et PME implantées dans un territoire fragile (QPV, ruralité, outre-mer) mais aussi celles qui y recrutent comme les Entreprises d'insertion, adaptée ou ESAT. Ces rencontres permettent de contribuer au développement du tissu économique local en sortant ces entrepreneurs de leur isolement. Les acheteurs sont aussi incités à témoigner et à cartographier leurs achats pour identifier les bonnes pratiques.

## 4

ESAT sollicités en 2019 par notre Centre Administratif

## QUELQUES INITIATIVES

Tous les ans depuis 8 ans, nos services achats d'O<sub>2</sub> (centralisés pour notre réseau d'agences) collaborent avec des ESAT, notamment dans le domaine de l'imprimerie : mise sous pli, assemblage de kits de documents...

Depuis janvier 2019, 4 ESAT ont ainsi été sollicités à ces fins à proximité du Centre Administratif d'O<sub>2</sub> au Mans.

4 000 mises sous pli et 6 000 assemblages de kits de documents ont encore pu être réalisés cette année, en cohérence avec les années précédentes.

Ces achats responsables sont portés et suivis par la Mission Handicap d'O<sub>2</sub>, qui promeut activement depuis 10 ans au sein de notre marque un ensemble d'actions en faveur du recrutement, de l'intégration et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

## OBJECTIFS 2020-2021

Au-delà de poursuivre nos achats auprès d'ESAT, notre objectif 2021 est d'accompagner notre service achats (en structuration) dans la mise en œuvre d'une politique globale d'achats responsables et Speed Meetings « achats impactants »



« Ces achats auprès d'ESAT, avec lesquels nous travaillons en toute confiance, sont la première pierre d'une politique « achats impactants » que nous souhaiterons développer. Ils viennent également soutenir notre engagement global pour la Diversité et l'inclusion au sein d'O<sub>2</sub>.

Nous mettons de fait tout en œuvre au quotidien pour favoriser le recrutement, l'intégration et l'exercice professionnel des publics reconnus en qualité de travailleurs handicapés, mais aussi assurer leur maintien dans l'emploi. A ce jour, ce sont plus de 500 personnes en situation de handicap qui travaillent à nos côtés.»

—  
**Amélie GAUTIER**

Chargée de Mission Handicap

Nos équipes d'O<sub>2</sub>, au Centre Administratif du Mans, mobilisées autour de la SEEPH 2019 (semaine pour l'emploi des personnes handicapées)



**O<sub>2</sub> S'ENGAGE POUR L'EMPLOI  
DES PERSONNES HANDICAPÉES**

# FOCUS 2019 :

## Accessibilité des services et métiers d'O<sub>2</sub> aux personnes sourdes et malentendantes

### Le focus met en exergue une action à fort impact social déployée récemment par O<sub>2</sub>.

O<sub>2</sub> mène une politique forte et volontariste en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap. En 2019, un focus a dans ce contexte été fait sur l'accessibilité de nos services et emplois aux publics sourds et malentendants. Nous pouvons citer entre autres actions :

- La mise en accessibilité téléphonique de notre Service Client et de 150 agences O<sub>2</sub> par le biais de la solution ACCE-O (transcription écrite et/ou LFS en direct) ;
- La participation aux côtés du GRETA de Grenoble à une action de formation novatrice (Titre ADVF : assistant de vie aux familles) spécifiquement dédiée aux personnes sourdes et malentendantes, avec des recrutements consécutifs ;
- Le lancement d'une campagne de sensibilisation interne sur le sujet du handicap, dont un focus sur l'une de nos salariées malentendantes (voir ci-dessous)

Béatrice, assistante ménagère O<sub>2</sub> et malentendante : l'une des égéries de notre nouvelle campagne de sensibilisation et de communication interne au sujet du handicap en entreprise



« Afin de demeurer une entreprise handi-accueillante et diversifiée, nous menons de fait de nombreuses actions volontaristes aussi bien en externe (aux côtés des clubs FACE, des Centres de Réadaptation Professionnelle de la FAGERH, des CAP EMPLOI ou encore de l'AGEFIPH), qu'en interne de notre propre initiative.

En 2019, notre accessibilité aux personnes sourdes et malentendantes associée à notre investissement dans les actions mentionnées (formation, sensibilisation) nous ont ainsi permis d'aller toujours plus loin en faveur de l'inclusion de tous. Et ce n'est qu'un début ! »

—  
**Estelle CHEVROLLIER**

RRH

**10 ans :**

c'est l'âge de notre Mission Handicap O<sub>2</sub>

**500 :**

c'est le nombre de Travailleurs Handicapés que nos succursales emploient actuellement

**90% :**

c'est le nombre de nos succursales O<sub>2</sub> qui arrivent à dépasser leur taux de 6% d'emploi TH

FOCUS 2019

