



**LA VILLE DE PARIS
& O2**

**CHARTRE
DE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI LOCAL
ET DE
LA RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE**

CHARTRE DE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI LOCAL ET DE LA RESPONSABILITE SOCIALE DE L'ENTREPRISE

La Ville de Paris, forte des 370 000 entreprises et 1 900 000 emplois de son territoire, souhaite favoriser l'entrepreneuriat et le potentiel économique des entreprises implantées localement, tout en maximisant les retombées en matière d'emploi et de formation pour ses habitants, notamment les plus vulnérables sur le marché du travail. La politique de la Ville de Paris s'inscrit également dans une démarche environnementale volontariste qui lui permettra de mettre en œuvre un modèle de développement plus sobre, fondé sur l'économie circulaire.

Malgré un taux de chômage inférieur aux courbes nationale et régionale, de nombreux Parisiens rencontrent des difficultés d'accès à l'emploi, en particulier les jeunes des quartiers populaires, les seniors et les personnes les moins diplômées.

Déterminée à agir pour que les opportunités économiques nombreuses dont bénéficie le territoire parisien se concrétisent en opportunités d'emploi et de formation pour ses habitants, la Ville de Paris s'engage au travers de cette charte à faciliter l'insertion des entreprises dans le tissu socio-économique local.

O₂ Care Services, marque du Groupe OUI CARE, est leader des services à domicile en France. O₂ propose des services pour tous les français afin de répondre à leurs besoins tout au long de leur vie : sur l'ensemble du territoire, O₂ est aujourd'hui le multi-spécialiste du ménage-repassage, de la garde d'enfants à domicile, de l'accompagnement aux personnes âgées ou handicapées mais également du jardinage et du petit-bricolage.

Le secteur des services à la personne est actuellement l'un des plus dynamiques en France, en termes de créations d'emplois. Ces emplois de proximité sont sans risque de délocalisation et accessibles aux personnes peu ou non qualifiées. Ils présentent également des opportunités de reconversion professionnelle.

O₂ compte aujourd'hui plus de 250 implantations (dont 100 franchises) en France, dont une quinzaine sur Paris, et emploie plus de 12.500 salariés pour 60.000 clients. O₂ Care Services prévoit de réaliser 5000 nouvelles embauches supplémentaires sur l'année 2017 en CDI, sur l'ensemble du territoire. Sur Paris, les agences O₂ représentent 793 salariés pour 4366 clients, avec un Chiffre d'Affaires de 8 482K€ en 2016. 500 nouvelles embauches y sont encore attendues pour l'année 2018.

O₂ c'est également :

- Une qualité de service reconnue par la Certification NF Service, obtenue pour l'ensemble de ses agences et pour ses prestations de ménage, repassage et garde d'enfants (selon le référentiel « Services aux personnes à domicile » NF 311). Très exigeante, cette certification offre des garanties quant à la qualité des prestations, mais aussi de la relation client : accueil, analyse des besoins, suivi personnalisé, traitement des réclamations, continuité du service.
- Un C.A. de 142M d'euros en 2015, avec l'ambition d'au moins doubler ce chiffre d'affaires dans les 4 années à venir.
- Une marque forte se donnant pour mission de contribuer, en particulier, au bien-être et à la satisfaction de ses salariés.

En termes d'innovation sociale au regard du secteur d'activité, O₂ Care Services s'attache à favoriser les contrats à temps plein ou quasi-plein en permettant à ses salariés de s'orienter vers des postes « multi-métiers » (garde d'enfants + assistant ménager par exemple). Opter pour le « multi-métiers », c'est :

- Travailler plus d'heures, obtenir un salaire plus élevé ;
- Avoir des journées diversifiées, moins pénibles et plus enrichissantes ;
- Développer sa polyvalence, son employabilité et ses perspectives d'évolution.

C'est d'ailleurs en ce sens qu'O₂ débute, en 2017, une réorganisation de ses agences et compétences ayant pour objectif à court-terme de ne proposer que des structures 'multi-spécialistes'.

La Ville de Paris et l'entreprise O2 ont décidé de signer une charte de développement de l'emploi local et de la responsabilité sociale de l'entreprise. Cette charte, d'une durée de 3 ans, précise les actions concrètes qui seront menées pour renforcer l'implication de l'entreprise et de ses salariés dans le territoire, autour des axes prioritaires suivants :

1. Développement de l'emploi local et appui à l'insertion professionnelle des publics prioritaires ;
2. Renforcement des relations avec les écoles, les universités, les organismes de formation ;

Ces engagements feront l'objet d'un examen au moins annuel afin de vérifier la réalisation de leur déclinaison en termes d'actions, voire d'ajuster leurs objectifs.

ENGAGEMENT N°1 : L'EMPLOI

L'embauche locale représentant un enjeu autant pour les employeurs (gain d'efficacité et réduction du turn-over) que pour les salariés (qualité de vie au travail), la Ville de Paris et O2 s'engagent mutuellement à mettre en œuvre les actions suivantes afin de favoriser localement la rencontre entre offre et demande d'emploi.

La Ville de Paris s'engage à :

- **Désigner un interlocuteur dédié**, à savoir le Bureau des Partenariats Entreprises, pour rechercher les solutions adaptées aux besoins de l'entreprise, et au premier chef celui du recrutement ;
- **Assurer l'interface avec les acteurs de l'emploi parisiens**, à même d'orienter et de pré-sélectionner leurs publics sur les différentes actions évoquées ci-après, notamment les candidats correspondant aux besoins de l'entreprise, et notamment les personnes en reconversion professionnelle ;
- **Mobiliser les outils de formation du territoire**, afin d'anticiper les besoins de recrutements de l'entreprise à court ou moyen terme ;
- **Favoriser la mise en relation avec les partenaires œuvrant dans le champ de l'emploi**, auxquels l'entreprise pourra apporter son soutien, notamment sur le plan financier.

L'entreprise O₂ s'engage à :

A - Contribuer à l'information sur les métiers, et ainsi permettre aux demandeurs d'emploi parisiens mais aussi aux prescripteurs et associations œuvrant pour l'emploi de mieux connaître l'étendue des secteurs et métiers dans lesquels existent des opportunités de recrutement. Ceci pourra prendre la forme, par exemple, d'informations métiers. Ces réunions d'information porteront sur les métiers de garde d'enfants, d'assistant ménager, d'assistant de vie.

B - Accorder une attention particulière aux candidatures émanant du territoire en :

- 1- Communiquant, le plus en amont possible, ses besoins et critères de recrutement à la Ville de Paris. O₂ s'engage de ce fait, à minima, à confier à chaque début d'été, à son interlocuteur Ville de Paris, ses besoins en recrutements chiffrés annuels, par agence, ainsi que toute nouvelle fiche de poste / critère de recrutement / outil RH ayant pu paraître.
- 2- Participant à des opérations de pré-recrutement organisées avec les services ou partenaires de la Ville de Paris ;

La collaboration entre la Ville de Paris et O2 donnera lieu à un minimum de 6 sessions par an : avec notamment 2 temps forts que sont la rentrée de septembre, et la rentrée en janvier. Ces recrutements porteront sur les métiers principaux suivants : garde d'enfants, assistant ménager et assistant de vie. O2 informera également de tout job-dating ou évènement créé localement à des fins de recrutement, ainsi que de tout lancement de POE (et recherche/sélection de candidats).

La présélection du public par les services de la Ville de Paris, pourra être organisée via l'élaboration d'un questionnaire défini en concertation avec l'entreprise.

O₂ veillera à la traçabilité des trajectoires des personnes qui auront été orientées par la Ville de Paris, ou ses partenaires, afin de rendre compte des parcours et évaluer l'efficacité de ces actions. Des retours à différentes échéances permettront de mettre en lumière les mises en vivier et par la suite, les recrutements effectifs. Cette traçabilité pourra être effectuée sur demande de la Ville de Paris qui confiera un listing des personnes orientées pour recrutement vers les agences O₂. Un pointage logiciel permettra dès lors d'assurer un retour sur les candidats retenus et embauchés, mis en vivier, ou non retenus (avec précision du motif). Dans tous les cas, O₂ s'emploiera à assurer un retour aux candidats envoyés par la Ville de Paris.

3- Contribuant à la mise en place de formations préalables au recrutement, avec l'appui des acteurs de l'emploi. Dans ce cadre et pour exemple, O₂ se voudra ouvert à la mise en place d'actions types POEc ou POEi. D'ores et déjà, deux POEi, permettant d'accéder au titre d'ADVF, seront organisées chaque année et quatre sont attendues pour 2018 (sous réserve de l'accord des financeurs).

C - Accueillir les Parisiennes et les Parisiens inscrits dans un parcours d'insertion et de formation pour des périodes courtes, et en particulier :

1- Les stagiaires du programme de formation du Département de Paris et de la formation professionnelle continue

Les agences O₂ pourront accueillir ces stagiaires sur de courtes périodes (une semaine en moyenne par métier), les organismes de formation, en contrepartie, pourront promouvoir O₂ auprès de leurs stagiaires et anciens stagiaires diplômés et inviter O₂ sur leurs sessions de formation pour présenter les métiers des Services aux Personnes ainsi que sa marque.

Les salariés inscrits dans un parcours d'insertion, issus de Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE), dans le cadre de Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP), Par exemple, O₂ a travaillé sur un tel partenariat avec la structure d'insertion ARES. Des Informations Collectives spécifiques sont prévues dans l'entreprise ARES et les candidats repérés par ARES ont tous été reçus en entretien de recrutement par O₂ et eu un retour écrit sur leur candidature .

2- Les demandeurs d'emploi accompagnés par les partenaires de la Ville dans le cadre de mises en situation professionnelle.

Ces périodes de stage courtes favoriseront les embauches au sein de l'entreprise à l'issue des formations ou des parcours d'insertion.

D – Travailler à la construction d’une offre de complément d’activité, en direction notamment de personnels de la Ville de Paris ou des Caisses des Écoles. O₂ accordera une attention particulière aux candidatures que pourra lui transmettre la Ville de Paris dans une logique de mutualisation de leurs salariés en recherche d’un complément d’activité (personnels de la Ville de Paris ou des Caisses des Écoles, intervenant déjà auprès d’enfants et/ou sur des missions d’entretien). A cette fin, et dans une logique de navette, O₂ pourra remettre aux instances de la Ville de Paris des ‘pochettes’ à CV permettant de récolter les candidatures de personnels intéressés. En cas de nombreuses demandes, ces candidatures pourront également faire l’objet de réunions d’information collectives spécifiques.

E – Soutenir la Mission Locale de Paris, via l’accueil de stagiaires et le versement de la taxe d’apprentissage. Une convention Régionale de partenariat étant d’ores et déjà en cours de signature avec l’ARML (Agence Régionale des Missions Locales d’IDF).

F - Intégrer l’opération « 1000 parrains pour 1000 emplois », porté par la Ville de Paris qui anime un réseau d’associations et institutions partenaires de l’emploi, à même d’identifier les publics bénéficiaires.

Dès signature de la présente convention, O₂ s’engagera à communiquer auprès de toutes ses agences parisiennes sur l’existence et les bénéfices de cette démarche de parrainage.

G - Participer à des forums de recrutement : O₂ s’engage à participer aux forums que la Ville de Paris organise. En particulier, trois forums d’envergure métropolitaine sont organisés chaque année en partenariat avec Carrefours pour l’Emploi :

1. **Paris pour l’Emploi** : forum généraliste, début octobre ;
2. **Paris pour l’Emploi des jeunes** : forum dédié aux jeunes de tous niveaux, au 1^{er} trimestre ;
3. **Paris des métiers qui recrutent** : Forum ciblé sur les secteurs en tension, au 2nd semestre ;

Ceux-ci sont complétés par des forums organisés localement par les mairies d’arrondissement.

O₂ veillera à la traçabilité des trajectoires des personnes qui auront été orientées par la Ville de Paris, ou ses partenaires, afin de rendre compte des parcours et évaluer l’efficacité de ces actions. Des retours à différentes échéances permettront de mettre en lumière les mises en vivier et par la suite les recrutements effectifs.

H - Lutter contre toutes les formes de discrimination à l’embauche en : formant ses salariés, participant à des actions de sensibilisation, développant des modes de recrutement innovants.

O₂ est signataire de la Charte de la diversité, car O₂ emploie des hommes et des femmes en fonction de leurs compétences et de leur motivation, à l’exclusion de tout autre critère. Cette charte, dont les engagements sont animés et suivis avec les partenaires sociaux au sein de l’entreprise, se décline notamment au travers de l’égalité homme-femme, de l’emploi des seniors, ou encore de la politique en faveur de l’intégration et du maintien dans l’emploi des personnes en situation de handicap.

O₂ s'investit par ailleurs régulièrement aux côtés de Pôle Emploi au travers de sessions MRS (Méthode de Recrutement par Simulation), mais aussi par le recrutement de personnes en contrats aidés relevant de l'insertion - CUI-CIE ou Emplois d'Avenir - avec mise en place de tutorats et formations en centre de ressources à la prise de poste.

O₂, favorisant les compétences et la motivation, peut enfin proposer à ses candidats et salariés de bénéficier de PAE organisées en internes : ces Périodes d'Adaptation à l'Emploi permettent aux bénéficiaires les moins qualifiés d'obtenir les prérequis nécessaires à l'exercice d'un ou de plusieurs métier O₂ (dans une logique de sécurisation des parcours professionnels et de montée en compétences/polyvalence).

ENGAGEMENT N°2 : LIEN ECOLES – UNIVERSITES – ORGANISMES DE FORMATION

Soucieuse de préparer les compétences de demain, la Ville de Paris souhaite renforcer les liens entre les jeunes et les entreprises. Ceci passe notamment par le développement des relations de ces dernières avec les établissements secondaires et supérieurs du territoire.

La Ville de Paris s'engage à :

- **Mobiliser le réseau de ses partenaires œuvrant pour le public des 16 – 30 ans,**
- **Contribuer à la sensibilisation des jeunes parisiens et des chercheurs d'emploi** aux métiers de l'entreprise, notamment pour les secteurs dits « en tension » ;
- **Aider à la mise en œuvre de la composante « sociale » de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise.**

L'entreprise O2 s'engage à :

A - Accueillir de jeunes parisiens en alternance (apprentissage, professionnalisation) : Paris a la plus forte concentration de CFA d'Ile de France. Un large panel de formations en alternance, du niveau CAP au niveau Ingénieur, est proposé par les établissements et organismes de formation locaux.

Les agences O₂ ont la possibilité d'accueillir des salariés intervenants à domicile en contrat de professionnalisation. Cette possibilité, au cas par cas, se fait sur étude des besoins et capacités d'organisation de chaque agence, mais aussi sur étude de la possibilité de financement de cette dernière mesure auprès de l'OPCA concerné. Les contrats de professionnalisation sont par ailleurs une possibilité régulièrement utilisée lors du recrutement d'encadrants O₂ (notamment Responsables d'Agences et de Secteurs).

B – Accueillir des stagiaires sur des fonctions support, issus de :

- 1- **Classes de 3^{ème}** (dans le cadre du stage découverte) en privilégiant les jeunes issus des quartiers populaires ou en situation de handicap ;
- 2- **Formations professionnalisantes** dans les lycées ou des sections d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA) ;
- 3- **Universités parisiennes**, en privilégiant les étudiants issus des quartiers populaires.

PILOTAGE DE LA CHARTE ET COMMUNICATION

La Ville de Paris et O2 s'engagent à désigner, respectivement, un interlocuteur référent de la Charte, responsable de sa mise en œuvre et de son suivi.

La Charte fera l'objet d'une évaluation annuelle, qui pourra rassembler le cas échéant les autres parties prenantes de la réalisation des différentes actions.

La présente Charte sera rendue publique sur le site internet paris.fr.

La « Charte de développement de l'emploi local et de la responsabilité sociale de l'entreprise » de la Ville de Paris est mise en œuvre avec l'ensemble des partenaires emploi du territoire parisien : Pôle emploi, la Mission Locale de Paris, l'EPEC (dont le dispositif PLIE), l'Ecole de la 2^{ème} Chance Paris, FACE Paris, le CREPI, les Structures d'Insertion d'Activité et d'Emploi et entreprises solidaires du territoire, l'APEC, Paris&Co, la SEMAEST, le réseau « Paris Esprit d'entreprise », etc.

Fait à Paris, en 2 exemplaires, le 5 Octobre 2017

Pour la Ville de Paris

Pour O2



Pauline Veron
Adjointe à la Maire de Paris, chargée
de la démocratie locale, de la participation
citoyenne, de la vie associative,
de la jeunesse et de l'emploi

Laurent Ostrowsky
PDG

