

oui care 

Mieux grandir, mieux vivre, mieux vieillir

RSE

2024

# *Rapport* RSE 2024

Mieux grandir, mieux vivre, mieux vieillir

# Performances EXTRA financière

## Ressources Humaines <sup>(1)</sup>

|                        |                                      |
|------------------------|--------------------------------------|
| Nombre de<br>salariés  | Nombre de<br>cadres                  |
| <b>8 163</b>           | <b>465</b>                           |
| Nombre de<br>femmes    | Nombre de<br>femmes cadres           |
| <b>7 125</b>           | <b>331</b>                           |
| Nombre<br>d'hommes     | Nombre de<br>PSH <sup>(2)</sup>      |
| <b>1 011</b>           | <b>614</b>                           |
| Nombre<br>d'alternants | <b>7,5%</b><br>de PSH <sup>(2)</sup> |
| <b>260</b>             |                                      |

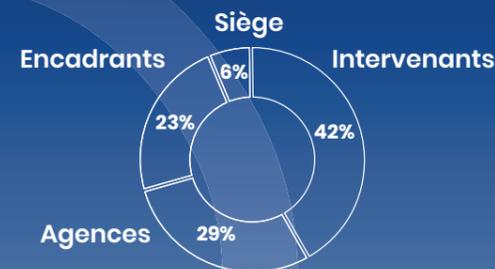
<sup>(1)</sup> Données en équivalent temps plein  
<sup>(2)</sup> Personne en situation de handicap

**+ de 6 500**  
recrutements / an  
en France, Espagne, Portugal,  
Mexique, Côte d'Ivoire, Maroc et  
Sénégal

## Environnement

### Bilan Carbone

Oui Care (scope 1, 2, 3)



Répartition des émissions par flux opérationnels

**700** | **16**  
agences | marques

**200 000**  
clients

Une croissance de plus de

**45 M €**

un volume d'affaire de plus de

**500 M €**



**Guillaume Richard**  
Président fondateur  
du groupe Oui Care

## Avant PROPOS

Dans le secteur des Services à la Personne nous cherchons à **réconcilier Sens et Business**. Pourquoi ? Parce qu'ils sont **indissociables pour réussir** notre projet.

C'est dans cette quête de sens que nous nous engageons pour un **impact sociétal positif**. Inscrite au cœur de notre **stratégie d'entreprise**, nous continuons d'innover pour que cette quête réponde aux besoins de la société.

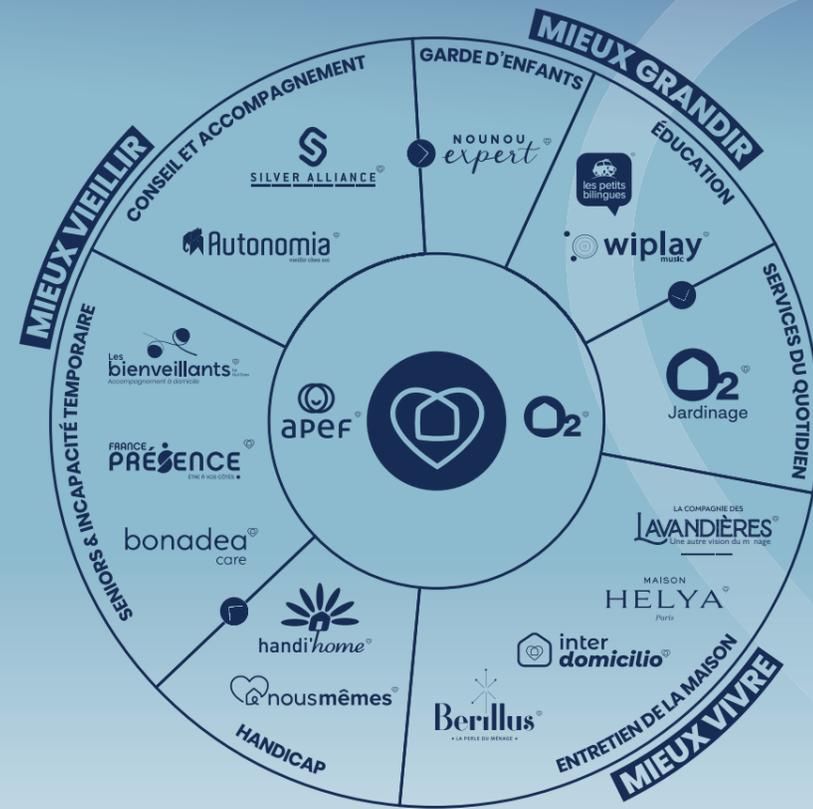
Notre objectif depuis toujours est de **créer de l'emploi**. Ce sont souvent des personnes peu qualifiées que nous formons et que **nous accompagnons pour les faire évoluer**.

Dans ce but, nous mettons toutes les conditions nécessaires pour **assurer la qualité et la sécurité du service**, aussi bien pour nos intervenants que pour les personnes dont nous prenons soin.

Assumant ainsi une image de **marque engagée**, nous attirons les **meilleurs collaborateurs** et offrons à nos clients des **choix plus éthiques** dans leur quotidien.

Nous faisons face à des **défis sociaux, sociétaux et environnementaux**. Nous qui avons le ressort d'agir, nous qui sommes au plus proche des personnes les plus vulnérables, nous bâtissons de manière tangible un **avenir ambitieux**. **Je nous souhaite de continuer ensemble à oser rêver et oser transformer le monde.**

## Nos MARQUES



Chez Oui Care, **PRENDRE SOIN, c'est notre métier. ET NOTRE FIERTÉ.**

Partout en France, nous agissons chaque jour pour **améliorer la vie des autres**, à travers un **écosystème de marques engagées** qui nous permettent d'apporter des **réponses concrètes aux besoins essentiels des Français** : aide à domicile, garde d'enfants, accompagnement de la perte d'autonomie, ménage, repassage, coordination de solutions de bien-vieillir.

Ce **modèle multi-enseignes, ancré dans les territoires**, nous permet d'être au plus proche des **réalités de vie**, et d'accompagner chacun selon ses besoins, ses projets, ses fragilités. Des familles actives aux aidants familiaux, des jeunes parents aux seniors, **Oui Care agit pour soulager, soutenir, libérer du temps, et redonner de la qualité de vie.**

Être **leader français des services à la personne**, ce n'est pas seulement une position sur un marché. C'est une responsabilité. Celle d'agir avec exigence, humanité et impact positif pour toutes celles et ceux qui comptent sur nous.

C'est avec cette conviction que nous partageons ici notre **démarche de responsabilité sociale.**

## Le SOMMAIRE



INTRODUCTION

### Oui Care devient **SOCIÉTÉ À MISSION**

Des **engagements sociaux et environnementaux** désormais inscrits dans nos statuts.....p.08

Une **gouvernance RSE structurée et engagée**.....p.09

Notre **stratégie RSE et nos ambitions** .....p.11



PARTIE 1

### **ENTREPRISE responsable**

Agir contre les **violences faites aux femmes**.....p.14

Maitriser notre **empreinte environnementale**.....p.15

Promouvoir des **pratiques éthiques et responsables**.....p.19



PARTIE 2

### **EMPLOYEUR responsable**

Promouvoir la **diversité & l'inclusion**.....p.22

Favoriser l'**insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi**.....p.23

Contribuer au **développement durable du capital humain et à la gestion des talents**.....p.24



PARTIE 3

### **ACTEUR DE PROXIMITÉ engagé**

Adapter nos **offres aux évolutions sociétales et environnementales**.....p.30

Partager notre **savoir et notre expertise au grand public**.....p.32

## INTRODUCTION

# Oui Care devient société à mission

Chez Oui Care, donner du sens à l'action n'a jamais été un effet de mode : c'est notre moteur depuis le début. En 2024, nous sommes officiellement devenus entreprise à mission. Une étape importante, mais surtout naturelle, pour un groupe qui place l'humain au cœur de toutes ses décisions.

Ce nouveau statut juridique, ne bouleverse pas ce que nous faisons. Il vient simplement renforcer ce en quoi nous croyons profondément, depuis toujours.

## Notre raison d'être :

**Nous prenons soin des Hommes et de leur environnement, en contribuant au mieux grandir, au mieux vivre et au mieux vieillir de toutes et tous, dans la diversité de leurs attentes, tout en portant une égale attention à nos collaborateurs et à nos clients.**

C'est cette raison d'être qui nous anime au quotidien, dans notre manière d'accompagner plus de **200 000 familles** partout en France, chaque jour, grâce à l'engagement de nos **20 000 collaborateurs**.

Nous agissons pour une société plus inclusive, plus juste, plus humaine, en prenant part aux grands défis de notre époque : bien vieillir, inclusion des plus fragiles, emploi local, égalité des chances, transition environnementale.

Nos réponses sont toujours concrètes, utiles, portées sur le terrain par nos marques. Car chez Oui Care, les engagements ne se contentent pas d'être écrits : ils se vivent. Ils se prouvent.

## RAISON D'ÊTRE

**Nous prenons soin des Hommes et de leur environnement, en contribuant au mieux grandir, au mieux vivre et au mieux vieillir de toutes et tous, dans la diversité de leurs attentes, tout en portant une égale attention à nos collaborateurs et à nos clients.**



SOCIÉTÉ À MISSION

## Des ENGAGEMENTS SOCIAUX, SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX désormais inscrits dans nos statuts

Le passage de Oui Care en société à mission a entraîné une évolution importante : la modification de nos statuts pour y inscrire noir sur blanc notre raison d'être, ainsi que **quatre grands objectifs sociaux et environnementaux**.

OBJECTIF N°1

**S'engager pour l'épanouissement et le développement professionnels de nos collaboratrices et collaborateurs :**  
*parce que prendre soin des autres commence par prendre soin de celles et ceux qui s'engagent au quotidien.*

OBJECTIF N°2

**Contribuer à l'équilibre des foyers et accompagner le mieux-grandir, le mieux-vivre et le mieux-vieillir de toutes et tous :**  
*une ambition portée par nos métiers, qui touchent la vie quotidienne de milliers de familles.*

OBJECTIF N°3

**Laisser une empreinte territoriale économique et sociale positive et réduire notre impact environnemental en tant qu'acteur de proximité engagé des services à la personne :**  
*car nous avons un rôle à jouer pour soutenir les territoires tout en réduisant notre impact environnemental.*

OBJECTIF N°4

**Agir contre les violences faites aux femmes, le travail non déclaré et l'âgisme :**  
*des combats qui nous tiennent à cœur, car ils touchent directement nos publics, nos métiers, et nos équipes.*

Ces objectifs reflètent les causes défendues par le Groupe depuis sa création, et ces engagements figurent désormais de façon pérenne dans nos statuts.

GOVERNANCE RSE

## Une GOUVERNANCE RSE structurée et engagée

Depuis la création de la **Direction RSE** en juin 2022, la responsabilité sociétale a toujours occupé une place centrale chez Oui Care. Directement rattachée à la Direction Générale, elle bénéficie d'un soutien fort, incarné par **Guillaume Richard**, Président-Directeur Général Oui Care, qui porte haut la voix de la RSE au sein du **Comité Exécutif**. Son implication garantit l'intégration pleine et entière des enjeux sociaux et environnementaux dans la stratégie globale du Groupe.

**Les Directeurs sont responsables du déploiement de la stratégie RSE au sein de leur périmètre** (filiales, directions métiers, fonctions support). Leur rôle est **d'adapter la stratégie aux réalités du terrain**, de mettre en œuvre les actions concrètes, de suivre les indicateurs d'impact et de fédérer les équipes autour des engagements de Oui Care. Ce collectif constitue un maillon essentiel entre les ambitions stratégiques de la Direction et l'action opérationnelle quotidienne.

**Le réseau des Ambassadeurs RSE**, présent dans toutes les entités du Groupe, joue un rôle déterminant dans l'animation des démarches locales. Volontaires et engagés, ces collaborateurs sont les visages de la RSE sur le terrain : **ils relaient les actions du Groupe, initient des projets** au plus près des besoins locaux, **partagent les bonnes pratiques et assurent un lien direct** avec les équipes.

TÉMOIGNAGES AMBASSADEURS



**Camille DUPUY**  
Ambassadrice RSE  
ITSAP

Être **ambassadrice RSE** au sein d'une DSI, c'est porter une **vision responsable et durable des technologies de l'information**. J'ai eu l'opportunité de débiter cette mission dès mon alternance, en contribuant à des initiatives visant à **réduire l'empreinte environnementale du numérique** : sobriété énergétique, éco-conception logicielle, et gestion responsable du cycle de vie des équipements.

Mon engagement s'est également porté sur la promotion de **l'inclusion numérique** et le renforcement des pratiques éthiques en matière de **cybersécurité** et de **protection des données**.

C'est donc naturellement que je poursuis cette démarche aujourd'hui, avec la volonté d'impulser un **numérique plus responsable**, en créant des passerelles entre les enjeux environnementaux locaux et les défis technologiques.

TÉMOIGNAGES AMBASSADEURS



**Emilie Parzys**  
Ambassadrice RSE  
La Compagnie des Lavandières

En tant qu'**ambassadrice RSE**, mon engagement dépasse une simple mission ponctuelle ou complémentaire à mon activité. La **responsabilité sociétale est au cœur de mon quotidien** et oriente **mes actions** au sein de l'entreprise.

Aujourd'hui, je contribue à un **enjeu sociétal majeur** en déployant un **parcours d'intégration spécifique** pour l'ensemble de nos encadrants d'agence. Ce projet a pour vocation de leur donner les clés nécessaires pour **comprendre et incarner nos engagements RSE** dès leur arrivée. En intégrant ces principes dès le début, nous renforçons une **culture d'entreprise plus responsable et engagée**, où chaque collaborateur devient un **acteur du changement**.

Je suis particulièrement fière de ce rôle d'ambassadrice, car il me permet d'avoir un **impact concret** sur notre organisation et ses pratiques. La RSE ne doit pas être perçue comme une contrainte, mais comme une opportunité : une **opportunité d'améliorer notre impact, de fédérer nos équipes** autour de **valeurs fortes** et de construire une **entreprise plus durable**.

C'est cette vision que je défends chaque jour avec conviction et enthousiasme au sein de **La Compagnie des Lavandières**.

En 2024, avec notre passage au statut de société à mission, nous avons renforcé notre gouvernance pour répondre à nos engagements avec plus de rigueur, de réactivité et de proximité. Cette gouvernance repose ainsi sur une articulation claire entre les instances stratégiques, les relais opérationnels et les réseaux de terrain, garantissant ainsi une mise en œuvre cohérente et efficace des engagements RSE dans l'ensemble des entités du Groupe.

Le **Comité de Pilotage de la mission**, composé de **4 membres du Comité Exécutif**, incarne le pilotage stratégique de la démarche. Chacun de ses membres est responsable de l'un des quatre objectifs statutaires de Oui Care, assurant ainsi un suivi étroit des engagements liés à notre raison d'être. Ce Comité définit les grandes orientations Entreprise à Mission du Groupe, arbitre les projets à fort impact, valide les feuilles de route annuelles, suit la progression des objectifs statutaires et veille à la cohérence globale des actions RSE dans l'ensemble des entités.

Enfin, le **Comité de mission**, composé de personnalités qualifiées issues de la société civile, du monde associatif, académique ou économique, **veille à la bonne mise en œuvre des objectifs statutaires**. Ce comité indépendant évalue les actions engagées, apporte un regard critique et constructif sur la stratégie, émet des recommandations, et publie chaque année un avis dans notre rapport de mission. Il incarne notre volonté de transparence, et garantit la crédibilité de notre démarche d'entreprise à mission, au service d'une performance durable, humaine et utile.

STRATÉGIE RSE

## Notre stratégie RSE et nos ambitions

Acteur engagé des services à la personne, Oui Care agit chaque jour pour le **mieux-grandir, le mieux-vivre et le mieux- vieillir**. Prendre soin, c'est aussi prévenir, protéger et faire progresser. Cette conviction guide une stratégie RSE ancrée dans des engagements sociaux, sociétaux et environnementaux concrets.

NOS 10 ENJEUX RSE

- **Garantir des emplois durables et de qualité** : Offrir des conditions de travail attractives et des perspectives d'évolution pour bâtir un avenir sécurisé et épanouissant.
- **Assurer la santé, la sécurité et le bien-être au travail** : Prévenir les risques, garantir des conditions adaptées et favoriser le bien-être des équipes.
- **Favoriser l'égalité des chances et la diversité** : Encourager l'inclusion, la parité et l'accès à l'emploi pour tous.
- **Développer les compétences et la formation** : Renforcer l'apprentissage et l'évolution des collaborateurs grâce à des parcours adaptés.
- **Réduire l'empreinte environnementale** : Diminuer l'impact carbone, notamment lié aux déplacements, et promouvoir des pratiques durables.
- **Être un acteur de proximité au service des territoires** : Soutenir l'emploi local, l'entrepreneuriat et l'accès aux services essentiels.
- **Accompagner les familles et les publics vulnérables** : Soutenir les aidants, protéger les plus fragiles et lutter contre l'isolement.
- **Lutter contre le travail non déclaré et promouvoir des pratiques éthiques** : Garantir des conditions de travail sécurisées et un cadre éthique structuré.
- **Renforcer l'engagement sociétal et citoyen** : Développer des initiatives solidaires et soutenir des projets à impact social.
- **Innover pour un modèle plus responsable et performant** : Digitalisation responsable, nouvelles organisations, éco-conception... pour anticiper les défis de demain.



PARTIE 1

# *Entreprise* **responsable**



## FONDS DE SOLIDARITÉ OUI CARE

## AGIR CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Créé en 2017, le Fonds de Solidarité Oui Care, agit avec détermination en faveur des femmes victimes de violences et de leurs enfants. Dans un Groupe où plus de **90 %** des collaborateurs sont des femmes, cet engagement est à la fois humain, sociétal et profondément légitime.

Le Fonds déploie son action autour de trois axes : **prévention, protection et reconstruction**. Chaque année, les filiales du groupe lui **versent** directement **5,1 % des dividendes**. Cette dynamique s'appuie sur une collaboration étroite entre acteurs associatifs, institutions publiques et partenaires privés, tous réunis autour d'un même objectif : faire bouger les lignes, durablement.

### Focus : La cellule d'aides directes

En 2024, **58 femmes** victimes de violences **ont bénéficié d'un accompagnement financier**, pour un total de **plus de 80 000 € alloués directement**. Leur bien-être, évalué à 2/10 à leur arrivée, atteint en moyenne 7/10 après l'accompagnement : un impact concret, qui change des vies.

Au-delà du soutien individuel, le Fonds a mené plus de **40 projets avec ses partenaires locaux en Sarthe**. Ce travail de terrain contribue à faire évoluer la société toute entière en protégeant les femmes et en offrant un avenir plus serein à leurs enfants.

## RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

## MAITRISER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Oui Care s'engage activement pour la protection de l'environnement et la transition écologique, en déployant une **stratégie de croissance durable** partagée par l'ensemble de ses filiales. Les actions mises en œuvre incluent la réalisation de bilans carbone pour évaluer les émissions de gaz à effet de serre, l'optimisation de la consommation énergétique des locaux, la promotion de la mobilité durable, l'utilisation de produits respectueux de l'environnement et la sensibilisation des collaborateurs aux pratiques écoresponsables.

### Mesurer pour agir : nos premiers bilans carbone

En 2022, APEF a mené son **premier bilan carbone**. L'analyse, réalisée sur un **échantillon de 4 agences**, a été extrapolée à l'ensemble du réseau à partir de données telles que le chiffre d'affaires, le nombre d'agences et le volume total de collaborateurs. Le volume total estimé s'élevait à **3815 TeqCO<sub>2</sub>**.

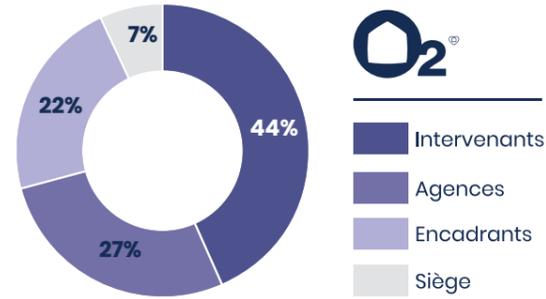
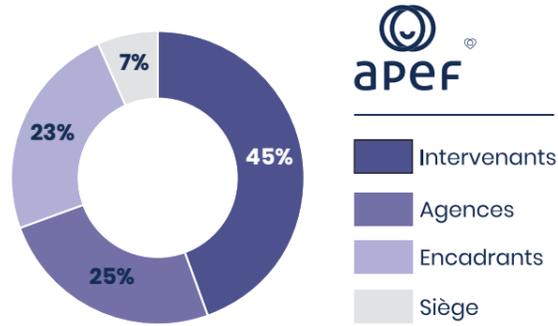
En 2023, O<sub>2</sub> a engagé une démarche similaire en s'appuyant sur les données de **5 agences pilotes**, extrapolées ensuite à l'échelle nationale. Le bilan a permis d'estimer un total de **17497 TeqCO<sub>2</sub>**.

À partir de ces deux démarches, une estimation consolidée a pu être amorcée à l'échelle du groupe, en intégrant les données d'activité spécifiques à chaque filiale (chiffres d'affaires, nombre de collaborateurs et nombre d'agences). Cette approche a permis de mieux cerner les grands postes d'émissions, de disposer d'une première vision globale, et de poser les bases d'un pilotage plus précis des actions à venir.

TeqCO<sub>2</sub> : Tonnes équivalent CO<sub>2</sub>

RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Émission par flux opérationnels



Les deux analyses convergent vers un constat clé : près de **65 % des émissions sont liées aux déplacements professionnels, principalement ceux des intervenants à domicile.**

La réduction de l'empreinte carbone liée à la mobilité constitue un levier prioritaire pour le groupe. L'objectif est double : réduire les émissions et les coûts associés, tout en améliorant la qualité de vie au travail.

Pour y parvenir, plusieurs axes d'action sont mobilisés :

- **Optimisation des plannings** d'intervention,
- **Évaluation systématique de la pertinence des déplacements,**
- **Recours accru à des alternatives** : visio, appels téléphoniques, ou coordination locale renforcée.

Ces actions seront déployées progressivement dès 2025, avec un accompagnement adapté auprès des équipes opérationnelles.



Déploiement du tri sélectif dans les agences O2

En parallèle, O2 poursuit ses engagements en matière de gestion des déchets. Un **programme national** a été lancé pour **équiper l'ensemble des agences succursales de poubelles de tri.**

Pour les agences franchisées, une solution a été proposée via la marketplace interne. À ce jour, plus de **170 agences franchisées O2 se sont déjà équipées**, marquant une avancée significative dans l'harmonisation des pratiques de tri au sein du réseau.



De par sa nature d'activité et en cohérence avec les engagements environnementaux du Groupe, O2 Jardi-Brico s'implique activement dans une démarche de réduction de son empreinte écologique et de sensibilisation des particuliers à des pratiques plus durables.

Adhésion au programme - Entreprise engagée pour la nature

En 2024, la filiale a **rejoint le programme national piloté par l'Office Français de la Biodiversité**, qui incite les entreprises à s'engager concrètement pour la protection du vivant.

Dans ce cadre, O2 Jardi-Brico a mis en place des actions mesurables en faveur de la biodiversité, avec un objectif clair : changer le regard porté sur les jardins, encore trop souvent perçus comme des espaces à contrôler plutôt qu'à préserver.

Des campagnes de sensibilisation ciblées

Une **première campagne a été lancée** auprès de la clientèle, notamment les plus âgés pour **promouvoir des gestes simples mais à fort impact**, comme la limitation de la taille des haies entre mars et juin, période clé pour la nidification des oiseaux.

L'objectif étant de **faire évoluer les habitudes** vers une gestion plus respectueuse du cycle naturel des écosystèmes.

Une transition vers un matériel à impact carbone plus faible

Soucieuse de réduire ses émissions de gaz à effet de serre, la filiale a également entamé une **transition progressive vers du matériel 100 % électrique**, en remplacement des équipements thermiques encore utilisés.

Cette décision marque une étape forte dans l'engagement environnemental de O2 Jardi-Brico, en réduisant non seulement les émissions, mais aussi les nuisances sonores, la pollution locale dans les quartiers résidentiels, et en améliorant le bien-être des intervenants grâce à des équipements plus légers, moins bruyants et générant moins de vibrations.



RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE



Chez Maison Helya, plusieurs actions concrètes ont été mises en place pour réduire son impact environnemental :

- **Mobilité durable : 100 % des déplacements** des intervenants sont **réalisés en transports en commun**, limitant ainsi nos émissions de CO<sub>2</sub>.
- **Efficacité énergétique des locaux** : des travaux d'**isolation thermique** et déploiement d'**éclairages basse consommation** pour **réduire la consommation énergétique des bâtiments**.
- **Économie circulaire** : mise en place d'une démarche de **valorisation** et de **recyclage des déchets** (papier, carton, plastique, verre, toners).
- **Achats responsables** : utilisation de **papier certifié UE Ecolabel** issu de forêts gérées durablement.



En 2024, ITSAP a introduit sa **grille de critère ESG dans ses appels d'offres**, lui permettant de sélectionner des prestataires engagés, de favoriser des solutions technologiques plus responsables et de renforcer la transparence dans ses choix d'approvisionnement.

L'objectif pour 2025 sera de créer un réseau de partenaires locaux afin de favoriser l'économie circulaire en valorisant le **recyclage et le reconditionnement du matériel informatique**, en partenariat avec une entreprise locale spécialisée.



**Siège Oui Care**

Au Mans, le siège du Groupe multiplie les initiatives pour embarquer l'ensemble des collaborateurs, cela s'est traduit par :

- **Le lancement de l'Engagement Vert** en septembre 2024 : un programme pour adopter des gestes écoresponsables au quotidien, en interne comme à la maison.

En parallèle, un **contrat de mécénat** est établi pour soutenir les projets des associations suivantes :



**Génération Futures** qui lutte contre les polluants chimiques



**Planète Mer** qui agit sur la préservation de la biodiversité marine



**WECF** qui formation à la réduction de l'exposition des enfants aux polluants

- **La mise en place de la semaine du Développement Durable**, durant laquelle sont réalisées **une collecte de vêtements** pour une **boutique solidaire**, des **ateliers** autour de **l'empreinte carbone** et un **ramassage de déchets** dans les rues de la ville.

PRATIQUES ÉTHIQUES ET RESPONSABLES

## Promouvoir des PRATIQUES ÉTHIQUES ET RESPONSABLES

Oui Care place l'éthique au cœur de son fonctionnement, dans toutes ses relations internes et externes. Cela se traduit par une gouvernance fondée sur la **transparence**, le **respect des droits humains** et l'**intégration des critères ESG** dans sa chaîne de valeur.

Le Groupe a élaboré et déployé une **charte éthique** pour encadrer les pratiques de ses partenaires et fournisseurs. À ce jour, **43 % des fournisseurs stratégiques ont déjà adhéré** à cette charte. C'est une première étape vers une chaîne d'approvisionnement toujours plus responsable, alignée avec nos engagements sociaux et environnementaux.



PARTIE 2

# *Employeur* **responsable**



## DIVERSITÉ &amp; INCLUSION

## PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ & L'INCLUSION

L'identité de Oui Care en fait un acteur engagé pour l'égalité des chances. Le Groupe s'efforce de créer un impact sociétal fort, inclusif et concret, en accompagnant chacun vers un monde de croissance durable. Le Groupe s'inscrit dans cette démarche en menant une politique de diversité et d'inclusion, assurant à chacun sa place et valorisant la richesse des parcours et des perspectives. La **mission handicap** du groupe agit avec une volonté forte : **recruter, intégrer, et maintenir dans l'emploi les personnes en situation de handicap**, tout en accompagnant et en sensibilisant l'ensemble des collaborateurs.

## QUELQUES ACTIONS MARQUANTES

### Actions de sensibilisation Mission Handicap Groupe

Tout au long de l'année, Oui Care déploie des actions de sensibilisation à destination de ses collaborateurs, visant à déconstruire les idées reçues sur le handicap, mieux comprendre les enjeux d'inclusion, et adopter les bons réflexes managériaux en situation professionnelle.

L'entreprise a notamment concrétisé **20 DuoDay**. Cette initiative, organisée dans le cadre de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap, permet à une personne en situation de handicap de former un binôme avec un collaborateur le temps d'une journée, pour découvrir un métier en immersion et favoriser les échanges autour de l'inclusion professionnelle.



En 2024, **166 collaborateurs en situation de handicap ont rejoint O2, portant à 545** le nombre total de salariés concernés au sein de la filiale. Chaque personne bénéficie d'un accompagnement individualisé grâce à la Mission Handicap : adaptation des postes de travail, aménagement des horaires, soutien au quotidien. Tout est mis en œuvre pour garantir un environnement professionnel respectueux, serein et durable. Pour aller plus loin, O2 a également signé un partenariat avec l'application **Very Important Parking (VIP)**, conçue pour faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite et de leurs aidants. Ce partenariat illustre une volonté concrète : améliorer l'autonomie au quotidien et renforcer l'accessibilité des services, dans une logique de mieux-vivre et d'inclusion pour tous.

### Un moment fort et décalé : quand l'humour bouscule les idées reçues

Dans nos locaux s'est tenu un stand-up engagé à destination des collaborateurs. **Anne-Alexandrine** («Double A») a offert un moment fort mêlant humour et réflexion pour **bousculer les idées reçues sur le handicap invisible**. Avec dérision et sincérité, elle a cassé les tabous et créé un espace de dialogue sans gêne ni culpabilité. Son spectacle a marqué les esprits, prouvant que l'humour peut être un puissant levier de sensibilisation et de changement de regard.



Chez O2 Jardi-Brico, la mixité est un enjeu fort dans un secteur historiquement masculin. Depuis plusieurs années, l'enseigne **a renforcé son engagement en faveur de la diversité des profils**, en mettant un accent particulier sur le **recrutement de femmes**, aussi bien en intervention sur le terrain que sur des postes à responsabilité, notamment celui de responsable d'Agence (RA). Cette dynamique vise à **ouvrir les métiers du jardinage à toutes et à tous**, en valorisant les compétences, quel que soit le genre ou l'âge, et en luttant contre les stéréotypes persistants dans les métiers techniques.

## INSERTION PROFESSIONNELLE

## Favoriser L'INSERTION PROFESSIONNELLE des PUBLICS ÉLOIGNÉS DE L'EMPLOI

Conscient de son rôle sociétal, le Groupe Oui Care agit concrètement pour ouvrir les portes de l'emploi à ceux qui en sont le plus éloignés, qu'ils soient jeunes, seniors ou en reconversion. Nos équipes mobilisent leur expertise, leur réseau et leur énergie pour créer des passerelles vers l'insertion, en s'appuyant sur des partenariats forts et des dispositifs innovants.

### Agir pour les jeunes générations

- À travers l'École de la 2e Chance (E2C), ASAP met en place des immersions en entreprise et des simulations d'entretiens d'embauche sont proposées à de jeunes adultes en parcours de remobilisation, pour les aider à mieux appréhender les attentes du monde professionnel et construire leur projet d'avenir.
- Depuis 2023, le Groupe **accueille des collégiens et lycéens issus de quartiers prioritaires** dans le cadre de stages collectifs avec pour objectif de faire découvrir les métiers, les codes de l'entreprise, et surtout susciter des vocations, et des inspirations pour les nouvelles générations.

### Accompagner par le mentorat solidaire

Oui Care a lancé un programme de mentorat interne en partenariat avec la Mission Locale, permettant à des collaborateurs volontaires d'accompagner des personnes en recherche d'emploi grâce à un soutien personnalisé.

Le groupe a également adhéré au **label des Entreprises Accueillantes Mission Locale**, affirmant ainsi son engagement à favoriser l'employabilité et l'intégration professionnelle des publics éloignés du marché du travail.

En 2024 : environ 20 parrains/ marraines mobilisé(e)s, pour 11 accompagnements personnalisés.

### Valoriser les talents Seniors au sein de l'entreprise

Oui Care s'engage activement en faveur de l'emploi des seniors, en collaborant avec des acteurs spécialisés tels que **l'association ARCE Avenir Femmes** et le programme de **mentoring «Talents Seniors» de l'APEC**, afin de **favoriser la reconversion et le retour à l'emploi des personnes de plus de 45 ans**.

L'entreprise est également **signataire de l'Acte 50+**, une charte inter-entreprises qui réunit dix engagements concrets pour **promouvoir l'emploi des seniors**. Chaque année, cet engagement est mesuré à travers la publication d'un index national dédié à l'emploi des 50+, contribuant à une meilleure visibilité de cet enjeu en France.

À travers ces actions, Oui Care affirme sa volonté de valoriser les talents à tous les âges de la vie professionnelle, en luttant activement **contre les discriminations liées à l'âge, mais aussi contre les stéréotypes sexistes, encore trop fréquents à l'égard des femmes seniors**.

Concrètement, cet engagement se traduit par :

- **des actions de sensibilisation** pour encourager une culture d'entreprise intergénérationnelle,
- **des pratiques de recrutement inclusif** (non-discrimination à l'embauche),
- **un accompagnement personnalisé** au retour à l'emploi,
- **et des initiatives visant le développement de l'employabilité**, comme le mentorat ou la transmission de compétences.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE DU CAPITAL HUMAIN

## Contribuer au DÉVELOPPEMENT DURABLE DU CAPITAL HUMAIN et à la GESTION DES TALENTS

Le Groupe s'engage à favoriser la mobilité interne et les opportunités de reconversion, afin d'accompagner chaque collaborateur dans la construction de son parcours, quel que soit son point de départ. C'est dans cette optique que le Groupe des possibles a été lancé en tenant compte des envies d'évolution remontées par les collaborateurs.

## ENCOURAGER LA MOBILITÉ INTERNE

Création du comité Mobilité Interne : Pour aller plus loin, Oui Care a lancé fin 2024 son **Comité Mobilité Interne**, animé par l'équipe Talent Management.

Ce comité a pour objectif de :

- **Analyser** les candidatures internes déposées,
- **Identifier** les collaborateurs en veille ou en recherche d'évolution
- **Faire le matching** entre les opportunités internes et les collaborateurs en recherche d'évolution afin de faciliter leur mobilité au sein du Groupe

Il a également pour rôle d'**accompagner** les collaborateurs en **situations particulières** (retour après arrêt longue durée, inaptitudes)

Pour encourager cette dynamique, plusieurs outils et initiatives sont déployés afin de fluidifier les parcours et d'accompagner les collaborateurs dans leur évolution.

- **Vivier Talents** : une base de données interne répertoriant les collaborateurs en veille active, régulièrement mise à jour pour identifier les talents et faciliter leur évolution au sein du Groupe
- **Newsletter Mobilité Interne** : lancée en 2024, elle informe les équipes des opportunités disponibles, met en lumière des parcours inspirants et encourage les candidatures spontanées. Les postes sont accessibles en priorité aux collaborateurs en interne pendant trois semaines avant d'être ouverts à l'externe, affirmant ainsi l'engagement du Groupe en faveur du développement des carrières en interne.

## Les chiffres clés :

- **260 alternants** dans le Groupe (dont 201 en agences, 35 au siège, 21 à domicile)

Parmi les alternants 2024 :

- **17 ont poursuivi leurs études** chez Oui Care en alternance
- **6 ont été recrutés en CDI**
- **8 ont signé un CDD**
- **3 ont changé de poste ou monté en responsabilités**

Chez Oui Care, **l'évolution ne se décrète pas, elle s'accompagne**. Notre ambition : que chaque collaborateur puisse **se projeter, évoluer et grandir** dans un environnement bienveillant et exigeant, à l'écoute de ses aspirations.



## BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

## Favoriser un cadre de travail épanouissant

Oui Care ambitionne de favoriser un cadre de travail épanouissant, propice à la performance collective et à la qualité de vie au travail. Le Groupe s'engage ainsi à créer des environnements professionnels confortables et stimulants, tout en cultivant des moments de partage, de convivialité et de reconnaissance. Autant d'initiatives qui renforcent l'engagement des collaborateurs et nourrissent le lien entre les équipes.

## DES MOMENTS QUI RASSEMBLENT

- **Activités de cohésion avec l'Association Oui Care** : Running, pilates, chorale... Chaque semaine, des collaborateurs de tous horizons se retrouvent pour partager un moment d'énergie ou de détente. En 2024, plus de 200 collaborateurs ont participé à ces activités, renforçant les liens au sein du Groupe.
- **Family Day** : Chaque année en juin, Oui Care ouvre ses portes aux proches des collaborateurs : enfants, conjoints, parents... Tous réunis pour découvrir l'univers de travail dans une ambiance festive. Maquillage, chamboule-tout, laser game, voitures à pédales, déjeuner partagé et barbes à papa à volonté : plus de 300 personnes étaient présentes pour cette journée placée sous le signe de la convivialité.
- **Marché de Noël** : En décembre 2024, un événement spécial a eu lieu pour célébrer Noël, avec la participation de plus de 300 collaborateurs et 12 exposants locaux. Cet événement a permis de soutenir les artisans locaux et de réunir les différents services.



**BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL**

**Des environnements de travail pensés pour le bien-être**

**Pôle immobilier**

En 2024, le service support en charge de l'immobilier du Groupe, a entièrement mené plusieurs actions afin d'offrir aux équipes un environnement plus confortable, fonctionnel et motivant, favorisant à la fois la concentration et la collaboration.

**Actions menées :**

- **Isolation thermique et acoustique renforcée** : remplacement du simple vitrage par du double vitrage dans trois agences pour améliorer le confort quotidien.
- **Space planning flexible** : réalisation de 10 déménagements stratégiques d'agences (O2, France Présence et La Compagnie des Lavandières) pour adapter l'organisation spatiale et créer des zones modulables selon les usages des collaborateurs.
- **Démarche participative** : Implication étroite des salariés à chaque étape pour que chaque nouvel aménagement réponde aux besoins réels du terrain.



- **Remise à niveau du matériel** : un état des lieux complet a été réalisé pour moderniser les outils de travail et offrir aux équipes un cadre optimal.
- **Shooting photo convivial** : un moment partagé avec l'équipe des auxiliaires de vie, l'agence franchisée Paris 7 et les encadrants des agences succursales.



**FORMATION**

**Favoriser la montée en compétence des collaborateurs**

C'est grâce aux femmes et aux hommes du Groupe que Oui Care fait la différence et développe son activité. La formation continue et la gestion des carrières sont des leviers essentiels de sa stratégie de compétitivité.

Dans cette dynamique, le Groupe s'engage à **développer les compétences, accompagner les parcours et ouvrir de nouvelles perspectives**, au service à la fois de la performance collective et de l'épanouissement individuel.

À travers l'**Académie des Services À la Personne (ASAP)** et l'**Académie Oui Care**, le Groupe investit dans l'avenir de ses collaborateurs. Afin de leur donner les moyens de progresser, de se projeter et de répondre aux évolutions de nos métiers.

**Les chiffres clés :**

**ASAP :**

- **Plus de 21 000 actions de formation** réalisées via l'Académie.
- **10 858 stagiaires en formation**, pour **113 183h de formation** sur 2024

**CFA :**

- **50 stagiaires en formation** (dont 40 alternants), pour **7479h de formation** sur 2024



La filiale a mis en place un parcours de formation complet dédié aux nouveaux collaborateurs et franchisés, combinant théorie et immersion :

- **8h de e-learning**
- **Environ 67h de formation** en présentiel et à distance
- **6 jours d'immersion** en agences succursales
- **26h d'accompagnement personnalisé** en agence

**100 % des équipes encadrantes ont suivi ce parcours en 2024.**

La formation chez Oui Care, c'est plus qu'un levier RH : c'est un engagement profond pour l'autonomie, la montée en compétences et l'employabilité durable de toutes celles et ceux qui font vivre nos métiers.

**La filiale a formé 186 collaborateurs** sur des sujets variés liés au service à la personne : Fin de vie, sclérose en plaques, hyperactivité chez l'enfant, réfection de lit, gestes de premiers secours, etc.



PARTIE 2

# *Acteur de* **proximité** **engagé**



## ADAPTER NOS OFFRES

## Adapter nos offres aux ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES et ENVIRONNEMENTALES

Le monde change, et avec lui les attentes des particuliers en matière de services à domicile. **Viellissement de la population, transitions écologiques, évolutions des structures familiales, enjeux de pouvoir d'achat, recherche de qualité de vie...** Oui Care anticipe ces mutations pour proposer des services toujours plus utiles, accessibles et alignés avec les grands défis de notre époque. Nos marques développent des solutions concrètes, pensées pour améliorer le quotidien tout en répondant aux besoins sociaux et environnementaux.

## ACTIONS RÉALISÉES



O2 a renforcé son engagement en faveur de l'éveil et du développement des jeunes enfants en s'appuyant sur son expertise et celle de spécialistes de la petite enfance. Dans cette démarche, l'enseigne a développé la **Méthode O2 Garde d'Enfants**, conçue en collaboration avec un pédiatre, une diététicienne, un éducateur de jeunes enfants et une psychomotricienne.

Cette approche vise à structurer et enrichir les prestations des nounous autour de trois grandes thématiques :

- **Cultiver les liens intergénérationnels** pour favoriser les échanges et le partage d'expériences.
- **Cuisiner et partager** afin de stimuler la curiosité alimentaire et la convivialité.
- **Développer ses talents** en encourageant l'autonomie et la découverte sensorielle.



**Silver Alliance**, La filiale dédiée au **"bien vieillir à domicile"** incarne pleinement la promesse d'un service utile et inspirant. En plus de ses offres concrètes, **Silver Alliance** mène des initiatives fortes de sens, comme l'opération **"Rêves de Seniors"**, menée en 2024.

4 rêves ont été réalisés pour **lutter contre l'âgisme** et valoriser une image positive de l'avancée en âge, parmi ceux-ci :

- **Nicole, 80 ans**, passionnée de voile, a rencontré **Yoann Richomme** au Village départ du Vendée Globe.
- **Claude, 86 ans**, a vécu une journée dans les coulisses du **Tour de France**, aux côtés de l'équipe Arkéa-Crédit Mutuel.

Des moments puissants, porteurs d'émotion, qui redonnent de la visibilité et de la dignité aux plus âgés.



**Spécialisée dans la création de lieux de vie inclusifs**, la filiale conçoit des colocations adaptées aux personnes en situation de handicap ou âgées, favorisant l'autonomie, le vivre-ensemble et l'accès à des services de proximité.

En parallèle, la filiale agit sur d'autres leviers pour faire avancer la cause de l'inclusion et de la sensibilisation. En 2024, elle a notamment mené des actions marquantes :

- Dans le cadre de la **PMR Bridgestone Cup**, une course de motos adaptée aux personnes à mobilité réduite, Nous Mêmes a porté une initiative qui **a permis à 24 personnes en situation de handicap et leurs accompagnants d'être accueillis dans les paddocks**, pour vivre l'événement de l'intérieur, aux côtés des écuries engagées.
- En novembre 2024, dans le cadre du **DuoDay inversé**, une initiative visant à mettre en lumière le travail et les compétences des personnes en situation de handicap. **La filiale a permis à 26 dirigeants, dont Guillaume Richard, de partager une journée de travail aux côtés de personnes en situation de handicap** à l'ESAT du Bois Joli. Une immersion concrète pour changer de regard, valoriser les compétences et **faire progresser l'inclusion**.

- **L'organisation de la marche inclusive** "Mêmes nous on marche", à Sablé-sur-Sarthe, ouverte à tous. Organisée en **partenariat avec les associations SASSA et Cap'Ass**, cette marche visait à briser l'isolement et encourager chacun à bouger à son rythme, dans la joie et la bonne humeur.

Ces événements ont permis de toucher un large public. **Près de 3 000 personnes**, enfants, jeunes, adultes, salariés, représentants politiques ont ainsi été **sensibilisés au handicap et à l'aïdance**.



## PARTAGER NOTRE SAVOIR

**PARTAGER NOTRE SAVOIR ET NOTRE EXPERTISE****au grand public**

Oui Care ambitionne non seulement d'agir, mais aussi de questionner, de comprendre et de faire évoluer les mentalités. Le Groupe s'engage ainsi à porter un regard neuf sur ses pratiques et à impulser des initiatives innovantes. C'est dans cet esprit qu'en 2024, une démarche inédite a vu le jour.


**Un laboratoire de recherche  
pour questionner l'âgisme : le Lab Autonomia**

Sous l'impulsion de Véronique Cayado, Docteure en psychologie et ingénieure en SHS, Oui Care en 2024 un laboratoire de recherche dédié à l'âgisme.

Son objectif :

- **Documenter les discriminations liées à l'âge**, souvent invisibles mais bien réelles
- **Croiser les regards** d'experts, chercheurs, acteurs de terrain
- **Nourrir le débat public**, pour construire une société plus inclusive du vieillissement.

Les premiers travaux ont été présentés lors d'un **colloque interne**, qui a réuni collaborateurs, associations partenaires et intervenants académiques. Une **série de publications** est prévue en 2025, pour partager les enseignements de cette recherche appliquée et ouvrir des perspectives concrètes.


**Faire rayonner nos engagements  
au-delà du Groupe**

Oui Care s'engage aussi à partager ses bonnes pratiques et à faire entendre la voix du secteur, à travers différentes instances et événements.

- **Participation au Salon des services à la personne**, où Véronique Cayado, docteure en psychologie et membre du groupe Oui Care, est intervenue pour sensibiliser le public aux mécanismes de l'âgisme.
- **Collaboration avec Askoria** pour créer une nouvelle certification intitulée «**Conseiller Grand Âge**», visant à répondre aux besoins émergents liés au vieillissement de la population.

Ces interventions permettent de valoriser les métiers du domicile et de porter un message fort en faveur de leur reconnaissance.

- Implication dans les groupes de travail sectoriels, aux côtés d'acteurs comme la FESP ou Silver Valley, pour contribuer à :
  - L'évolution des cadres réglementaires
  - La définition des référentiels qualité
  - L'amélioration des conditions d'emploi dans les services à la personne

**Sensibiliser les clients aux bonnes pratiques pour l'environnement et leur habitat**

L'entreprise poursuit sa volonté d'intégrer des **pratiques respectueuses de l'environnement dans ses services d'entretien de jardins** et propose des solutions novatrices pour **préserver la biodiversité** tout en répondant aux **souhaits des clients de profiter de leur jardin**.

En 2024, O2 Jardi-Brico a publié un livre blanc intitulé «**Guide écologique de votre jardin**», rédigé par ses experts en jardinage.

Ce guide pratique apporte des **réponses concrètes** aux questions que peuvent se poser les propriétaires de jardin :

- *Quelle est la meilleure saison pour tailler sa haie en tenant compte de la nidification des oiseaux ?*
- *Que faire de l'herbe tondue pour l'utiliser efficacement au lieu de l'apporter en déchetterie ?*
- *Comment bien composter et valoriser ses déchets verts ?*
- *Comment ne plus ou moins arroser son jardin pour limiter sa consommation d'eau ?*

Ce livre blanc s'inscrit dans une **démarche d'éducation et d'accompagnement**, en cohérence avec les valeurs du Groupe : agir concrètement, partager son expertise, et contribuer à faire évoluer les pratiques de manière accessible et engageante.







**Contact : [directionrse@ouicare.com](mailto:directionrse@ouicare.com)**

