

QUELLES PEUVENT ÊTRE LES ORGANISATIONS DE STRUCTURES DE SERVICES À LA PERSONNE ?

EXEMPLE D'UNE STRUCTURE RÉALISANT 136 000 HEURES PAR AN

Au regard de la structuration actuelle du secteur, des types d'organismes qui le composent, de leur profil et de leur positionnement vous sont ici présentés des exemples d'organisation de structures de services à la personne.

- Exemple d'une structure réalisant 7 300 heures par an.
- Exemple d'une structure réalisant 45 500 heures par an.
- Exemple d'une structure réalisant 136 000 heures par an.

L'objectif de ces exemples est de présenter de façon synthétique des profils d'organisation différents et mettant en évidence pour chacun d'eux :

- des chiffres clefs liés à l'activité, au profil des intervenants, à l'encadrement et aux contraintes économiques ;
- un organigramme fonctionnel pour comprendre les missions de chaque type de professionnels et leurs relations hiérarchiques ;
- un exemple d'analyse de cette organisation (forces/faiblesses, opportunités/freins) ;
- des exemples d'accompagnement qu'une structure ainsi organisée pourrait solliciter auprès des réseaux du conseil et de l'accompagnement ;
- des exemples de ressources qu'une structure ainsi organisée peut trouver au sein de l'espace Web dédié aux entrepreneurs.

À travers ces exemples d'organisation, un créateur d'activité peut trouver des clefs pour construire son projet et son développement potentiel, un dirigeant d'organisme peut questionner son organisation, préparer le passage de certains seuils de développement.

Il s'agit également, tant pour les créateurs que pour les dirigeants de structures, de penser une stratégie d'accompagnement par des professionnels du conseil tout au long de la vie de la structure, en ayant une plus grande visibilité des ressources territoriales pouvant être mobilisées.



EXEMPLE D'UNE STRUCTURE RÉALISANT 136 000 HEURES PAR AN

QUELS SONT LES CHIFFRES CLÉS ET RATIOS DE CET EXEMPLE D'ORGANISME ?

Type d'organisme de SAP	Déclaré et agréé
Local commercial/d'accueil du public et des salariés	Oui
Services proposés Assistance et accompagnement des personnes âgées. Garde-malade à l'exclusion des soins. Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes. Garde d'enfants à domicile. Accompagnement des enfants dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante). Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile. Entretien de la maison et travaux ménagers. Petits travaux de jardinage. Travaux de petit bricolage dits « hommes toutes mains ». Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions. Soins et promenades d'animaux de compagnie. Assistance administrative à domicile. Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire.	
Zones d'intervention	3 zones d'intervention en territoire semi-rural.
Publics cibles	Familles, jeunes retraités et personnes âgées.
Mode d'intervention	Prestataire.
Nombre d'heures mensuel moyen – Dont nombre d'heures mensuel moyen en prestataire. – Dont nombre d'heures mensuel moyen en mandataire.	11 375,25 11 375,25 0
Pour 1 heure d'intervention, temps moyen de déplacement du salarié.	30 minutes
Répartition des heures par type d'activité Services aux personnes âgées dépendantes. Services aux familles. Services de la vie quotidienne.	60 % 30 % 20 %
Salariés intervenants de terrain (en ETP*) Salariés intervenants de terrain (en nombre). Temps de travail mensuel moyen par salarié.	75 141 80,7
Salariés du particulier employeur (en ETP) Salariés du particulier employeur (en nombre). Temps de travail mensuel moyen par salarié du particulier employeur.	0 0 0
Taux de salariés ayant : – un titre ou diplôme du secteur (niveau V, DEAVS, DEAES, titre ADVF) ; – plus de trois ans d'expérience ; – pas de qualification et moins de trois ans d'expérience.	30 % 50 % 20 %
Nombre d'heures de prestations par ETP d'encadrant (hors dirigeants et administratifs) par mois	3 791,75 (soit 45 501 heures par an)
Chiffre d'affaires (CA) mensuel moyen	245 705,40 euros
Montant mensuel des salaires chargés de l'ensemble des salariés (dont 50 % des frais de déplacement)	220 681,19 euros
Taux de salaires chargés dans CA	89,82%

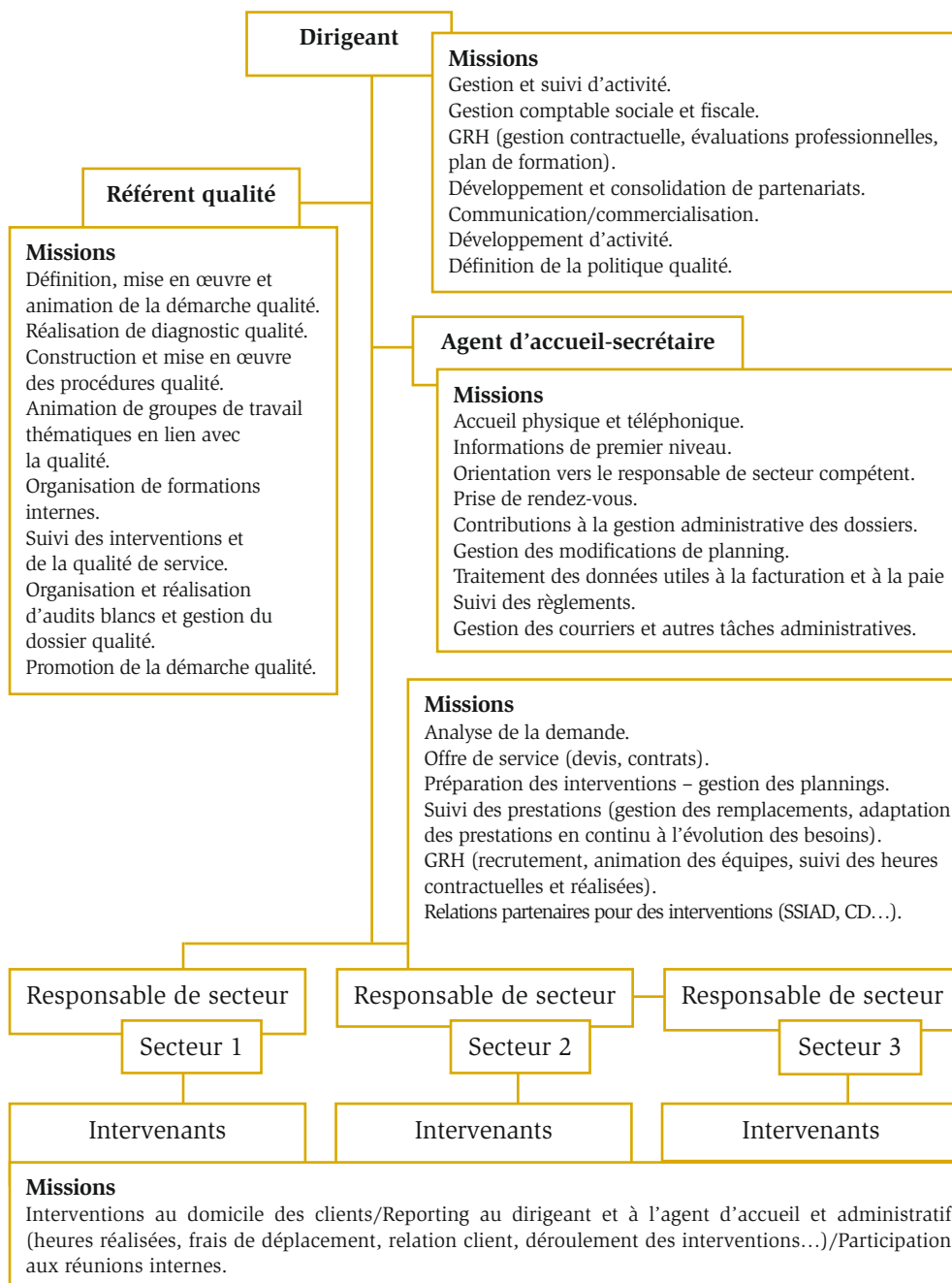
* ETP : un équivalent temps plein représente 151,67 heures d'interventions par mois, soit 1 820 heures par an. Il s'agit du temps de travail d'un salarié à temps plein. On raisonne ici en ETP pour avoir une visibilité du nombre d'heures effectué, alors même que les salariés des services à la personne travaillent majoritairement à temps partiel.

QUI SONT LES DIFFÉRENTS PROFESSIONNELS DE CET EXEMPLE D'ORGANISME ?

Dans cette structure, et comme l'illustre l'organigramme ci-après :

- les intervenants de terrain sont sous la responsabilité opérationnelle du responsable de secteur concerné. La zone d'intervention est scindée en trois secteurs géographiques ;
- l'agent d'accueil seconde le dirigeant sur divers aspects administratifs et de suivi d'activité, il assure également une permanence téléphonique, recueille les informations de premier niveau et renseigne les demandeurs. Il assiste les responsables de secteur dans la gestion des dossiers et le suivi des plannings ;
- le volume d'activité de la structure permet de financer un poste de référent qualité, qui intervient de façon transversale auprès des différents professionnels de l'organisme afin de mettre en œuvre la politique qualité définie par la direction.

ORGANIGRAMME HIÉRARCHIQUE ET FONCTIONNEL



QUELLE PEUT ÊTRE L'ANALYSE SWOT DE CET ORGANISME ?

<p>Forces</p> <p>Une sectorisation géographique des interventions bien définie permettant d'optimiser les déplacements, malgré une zone d'intervention semi-rurale où les clients sont éloignés les uns des autres.</p> <p>Un engagement dans la certification de service et la présence d'un référent qualité.</p>	<p>Faiblesses</p> <p>Une législation du travail partiellement respectée quant au paiement des temps de déplacement et à l'indemnisation kilométrique.</p> <p>Un turnover important et une gestion des recrutements cloisonnée entre les trois responsables de secteur. Des difficultés d'organisation des remplacements.</p> <p>Une gestion des plannings partagée entre l'agent d'accueil et chacun des responsables de secteur qui entraîne des dysfonctionnements.</p> <p>Des responsables de secteur n'ayant pas de temps pour effectuer des visites de suivi/réévaluation des besoins au domicile des clients.</p>
<p>Les leviers potentiels de consolidation et de développement d'activité</p> <p>Globaliser la gestion des recrutements pour optimiser les démarches et les candidatures (constituer un fichier) permettrait de réduire le temps de travail consacré à ces tâches et de le réinvestir par exemple sur le suivi des équipes (gestion des temps de travail, des déplacements, suivi des pratiques professionnelles).</p> <p>Mieux coordonner les missions des responsables de secteur permettrait d'optimiser les temps consacrés aux fonctions support.</p>	<p>Freins potentiels à la consolidation et au développement d'activité</p> <p>Les difficultés de fidélisation des salariés et le respect partiel de la législation du travail constituent un risque majeur (organisationnel, en termes de qualité de service et en termes économiques et financiers).</p> <p>La charge de travail des responsables de secteur implique une anticipation quant à l'organisation interne des missions et à ses évolutions possibles.</p>

QUELS ACCOMPAGNEMENTS UNE TELLE STRUCTURE POURRAIT-ELLE SOLLICITER ?

Analyse économique et financière au regard des difficultés liées au financement des déplacements

Réseaux du conseil et de l'accompagnement pouvant intervenir : réseau des CCI de France et réseau des DLA (dispositif local d'accompagnement), BGE Réseau.

Analyse organisationnelle et fonctionnelle de la structure en vue d'une amélioration de l'organisation des GRH et de la coordination des trois responsables de secteur

Réseaux du conseil et de l'accompagnement pouvant intervenir : France Active, réseau des DLA (dispositif local d'accompagnement), BGE Réseau.

QUELS SERVICES CE TYPE D'ORGANISATION PEUT-IL TROUVER SUR L'ESPACE WEB « LES ENTREPRENEURS » ?

Des ressources spécifiquement adaptées au secteur des services à la personne.

Diagnostic économique et financier

Destiné aux structures de l'aide à domicile, cet outil permet d'analyser la situation économique et financière de l'organisme.

Outils de GRH, GPEC, amélioration de la qualité de vie au travail

Les grandes problématiques de GRH dans les services à la personne (cadre légal et conventionnel des intervenants de SAP, santé et sécurité au travail, formation, recrutement, mobilité...) sont abordées au travers de fiches contenant à la fois des informations réglementaires, des conseils méthodologiques et pratiques et illustrées d'outils techniques de mise en œuvre opérationnelle construits et utilisés par des acteurs du terrain.

Informations sur les accompagnants du champ des services à la personne et les actions menées

Les rôles et missions de chaque réseau et fédération, parties prenantes de l'espace Web, sont présentés pour offrir aux porteurs de projet et organismes un panorama clair et complet des acteurs intervenant dans le conseil et l'accompagnement du secteur.

- Les principaux réseaux du conseil et de l'accompagnement : Avise (réseau DLA), BGE Réseau, CCI, Initiative France, France Active, Adie, Union des couveuses d'entreprises.
- Les fédérations : ADMR, UNA, Familles rurales, Adessadomicile, Unccas, Fedesap, Fesp, FNAAFP-CSF.
- Les autres acteurs du secteur des SAP : Anesm, Anact, Coorace, Cap, Handéo...

Les actions menées par les réseaux du conseil et d'accompagnement dans le champ des services à la personne (modalités d'accompagnement, problématiques traitées, démarches territoriales, innovation...) font l'objet de vidéos, d'interviews, d'animations produites par les réseaux sur les actions menées et publiées sur l'espace Web "Pour les entrepreneurs".

Module de demande de contact en ligne

En accès libre sur l'espace Web, il permet aux organismes de formuler une demande de contact précisant le type de besoin d'accompagnement ou de financement. Cette demande est transmise à l'interlocuteur local des réseau(x) compétent(s) de son territoire.