

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

EXEMPLE D'UNE STRUCTURE RÉALISANT 7 300 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 clés 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 clés 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 7 300 HEURES PAR AN

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

Type d'organisme de SAP	Déclaré
Local commercial/d'accueil du public et des salariés	Non
Services proposés Garde d'enfants à domicile au-dessus de 3 ans. Entretien de la maison et travaux ménagers. Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage. Travaux de petit bricolage dit « hommes toutes mains ».	
Zone d'intervention	Bassin d'emploi en zone semi-rurale.
Publics cibles	Ménages actifs avec ou sans enfants. Familles monoparentales. Jeunes retraités.
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.	606 606 0
Pour 1 heure d'intervention, temps moyen de déplacement du salarié	40 minutes
Répartition des heures par types d'activités Garde d'enfants. Autres activités.	35 % 65 %
Salariés intervenants de terrain (en ETP*) Salariés intervenants de terrain (en nombre). Temps de travail mensuel moyen par salarié.	4 7 87 heures (soit un 3/5 ^e)
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, ex. : DEAVS, DEAES, titre ADVF) ; – plus d'un an d'expérience ; – pas de qualification et moins d'un an d'expérience.	25 % 20 % 55 %
Nombre d'heures de prestations par ETP d'encadrant (hors dirigeants et administratifs) par mois	0
Chiffre d'affaires (CA) mensuel moyen	12 332 euros
Montant mensuel des salaires chargés	10 291 euros
Taux de salaires chargés dans CA	83,4 %

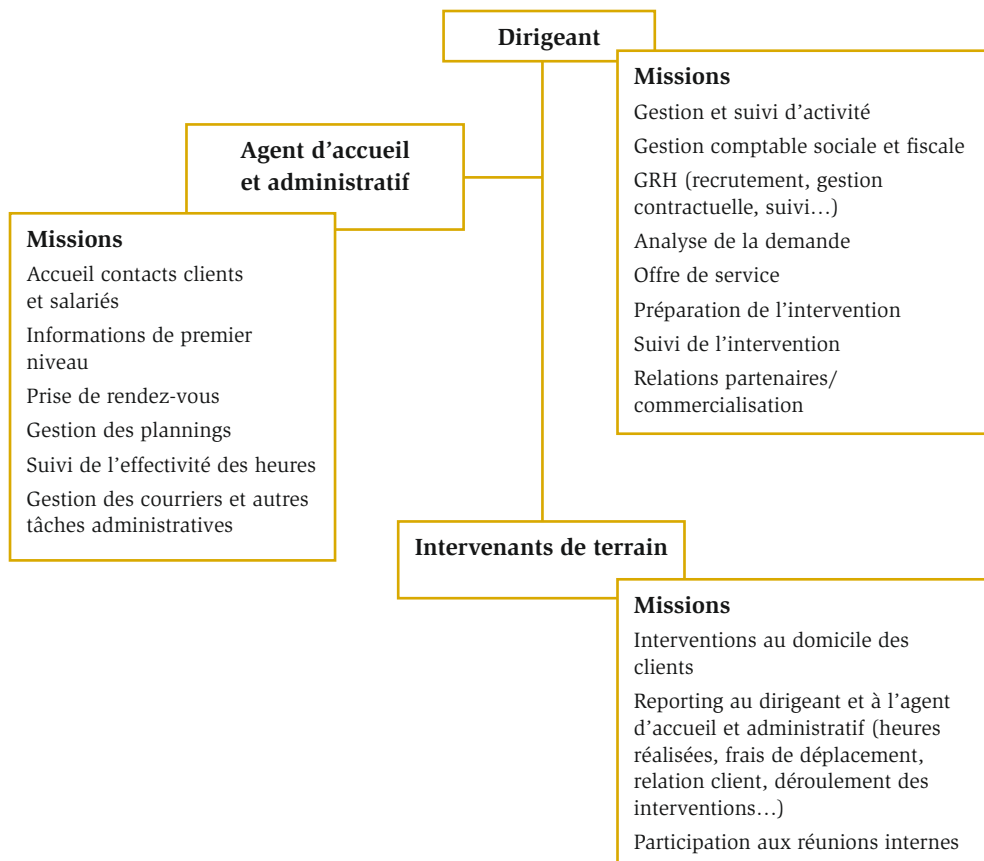
* ETP : un équivalent temps plein représente 151,67 heures d'interventions par mois, soit 1 820 heures par an. Il s'agit du temps de travail d'un salarié à temps plein. On raisonne ici en ETP pour avoir une visibilité du nombre d'heures effectué, alors même que les salariés des services à la personne 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 directe du dirigeant de l'organisme ;
- 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 ;
- le volume d'activité de la structure n'est pas suffisamment important pour financer un poste de responsable de secteur. Donc le dirigeant, polyvalent, assure la plupart des tâches qui concourent à la production d'un service de qualité, tant sur les fonctions de production du service que sur des fonctions support.

ORGANIGRAMME HIÉRARCHIQUE ET FONCTIONNEL



QUELLE PEUT ÊTRE L'ANALYSE SWOT DE CET ORGANISME ?

<p>Forces</p> <p>Une relation de proximité avec les clients. Des capacités d'adaptation des prestations, une forte réactivité aux demandes.</p>	<p>Faiblesses</p> <p>Une fonction RH peu formalisée et insuffisamment investie. Des difficultés de gestion des heures de déplacement au regard de la rémunération des intervenants. Une gestion des temps de trajet pouvant être optimisée (sectorisation des interventions, géographie des recrutements).</p>
<p>Leviers potentiels de consolidation et de développement d'activité</p> <p>La montée en compétence de l'agent d'accueil peut l'amener à assurer des fonctions de responsable de secteur. Ainsi certaines tâches gérées par le dirigeant pourraient être transférées à l'agent d'accueil (production du service). Et le dirigeant pourrait investir les fonctions RH et commercialisation des services utiles au développement des activités.</p>	<p>Freins potentiels à la consolidation et au développement d'activité</p> <p>Des seuils de développement seront à anticiper en termes d'organisation de service. La politique RH serait à bien définir pour fidéliser les salariés et accompagner la consolidation et le développement de leurs compétences (nombre d'heures par mois par salarié, animation et suivi des équipes, plan de formation). L'absence d'agrément et de mandataire peut freiner les possibilités d'intervention (familles ayant des enfants de plus et moins de 3 ans et/ou des besoins de volumes d'heures importants).</p>

QUELS ACCOMPAGNEMENTS UNE TELLE STRUCTURE POURRAIT-ELLE SOLLICITER ?

Identification des hypothèses de développement et de croissance et recherche de financements

Réseaux du conseil et de l'accompagnement pouvant intervenir : Initiative France, BGE Réseau.

Accompagnement à la définition et au lancement d'une politique de gestion des ressources humaines consolidée

Réseaux du conseil et de l'accompagnement pouvant intervenir : réseau des chambres de commerce et de l'industrie (CCI) de France et réseau des DLA (dispositif local d'accompagnement).

Définition d'une stratégie de développement d'activité, définition d'un plan de communication/commercialisation des services

Réseaux du conseil et de l'accompagnement pouvant intervenir : réseau des CCI de France et réseau des DLA.

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

Ressources spécifiquement adaptées au secteur des services à la personne.

Module cartographique d'aide à la décision

Module cartographique permettant de visualiser la densité d'implantation des organismes de services à la personne (OSP) à différentes échelles du territoire (France entière, régions, départements, cantons et communes) par activité et catégorie juridique. Il intègre un comparateur statistique, permettant de rapprocher cette représentation de la densité de l'offre de données statistiques de la demande : populations par tranches d'âge, catégorie socioprofessionnelle, types de logements du territoire...

Fiches écogestes

Présentées par types d'activité, ces fiches présentent conseils et astuces, références et illustrations pour intégrer de façon ludique des bonnes pratiques écologiques. Elles peuvent être utilisées par le dirigeant pour élaborer son offre de services dans une logique de différenciation, animer des réunions de sensibilisation/formation interne auprès des intervenants de terrain, sensibiliser les clients sur le développement durable au quotidien.

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 de France, Initiative France, France Active, Adie, Union des couveuses d'entreprise.
- 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.