

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

EXEMPLE D'UNE STRUCTURE RÉALISANT 45 500 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 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 45 500 HEURES PAR AN

QUELS SONT LES CHIFFRES CLEFS 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 aux personnes âgées, aux personnes handicapées. Garde-malade à l'exclusion des soins. Entretien de la maison et travaux ménagers. Petits travaux de jardinage. Travaux de petit bricolage dits « hommes toutes mains ». Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes. Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions. Soins et promenades d'animaux de compagnie pour personnes dépendantes. Assistance administrative à domicile.	
Zone d'intervention	Zone urbaine
Publics cibles	Personnes dépendantes et non dépendantes, âgées ou en situation de handicap.
Modes d'intervention	Prestataire et mandataire.
Nombre d'heures mensuel moyen – Dont nombre d'heures mensuel moyen en prestataire. – Dont nombre d'heures mensuel moyen en mandataire.	3 792 3 034 758
Pour 1 heure d'intervention, temps moyen de déplacement du salarié.	40 minutes
Répartition des heures par type d'activité Services aux personnes âgées dépendantes. Services aux personnes en situation de handicap. Services de la vie quotidienne.	70 % 15 % 15 %
Salariés intervenants de terrain (en ETP*) Salariés intervenants de terrain (en nombre) Temps de travail mensuel moyen par salarié	20 30 101,12
Salariés du particulier employeur (en ETP) Salariés du particulier employeur (en nombre). Temps de travail mensuel moyen par salarié du particulier employeur.	5 7 108,34
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.	35 % 55 % 10 %
Nombre d'heures de prestations par ETP d'encadrant (hors dirigeants et administratifs) par mois	3 034 (36 408 heures par an)
Chiffre d'affaires (CA) mensuel moyen	60 603 euros
Montant mensuel des salaires chargés (par heures de déplacement)	49 555 euros
Taux de salaires chargés dans CA	82%

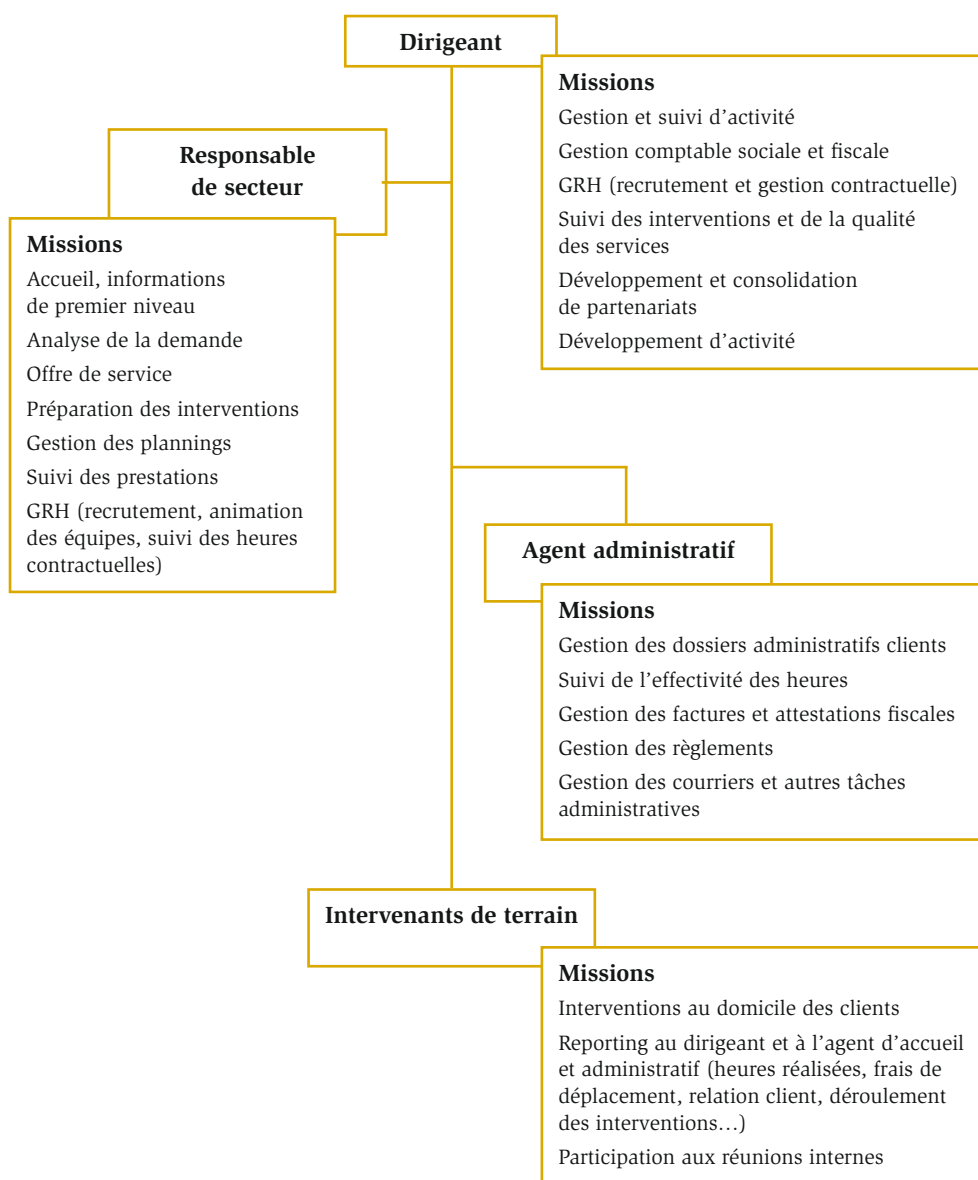
* ETP : un équivalent temps plein représente 151,67 heures d'interventions par mois, soit 1 820 heures par an. Il s'agit du temps de travail d'un salarié à temps plein. On raisonne ici en ETP pour avoir une visibilité du nombre d'heures effectué, alors même que les salariés des services à la personne 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;
- l'agent d'accueil seconde à la fois le dirigeant et le responsable de secteur sur divers aspects administratifs et de suivi d'activité.

ORGANIGRAMME HIÉRARCHIQUE ET FONCTIONNEL



QUELLE PEUT ÊTRE L'ANALYSE SWOT DE CET ORGANISME ?

Forces	Faiblesses
<p>Des temps de travail moyens par salarié supérieurs à un mi-temps.</p> <p>Une part de salariés qualifiés ou expérimentés en adéquation avec les publics cibles.</p> <p>Un nombre d'heures permettant de financer le poste de direction.</p> <p>Une articulation prestataire/mandataire permettant de répondre à des demandes d'intervention complexes (jours et nuits, volumes horaires importants...)</p>	<p>Des difficultés de sectorisation des interventions, ce qui entraîne des temps de déplacement importants entre deux interventions alors que les services ont lieu en zone urbaine desservie par les transports en commun.</p> <p>Le nombre d'heures géré par le responsable de secteur ne lui permet plus d'absorber dans sa charge de travail de nouveaux clients, une embauche de responsable de secteur semble nécessaire sans quoi la qualité de service en sera impactée. En effet, les temps de suivi des interventions n'ont généralement pas lieu avec le client à son domicile.</p>
Leviers potentiels de consolidation et de développement d'activité	Freins potentiels à la consolidation et au développement d'activité
<p>Le recrutement d'un responsable de secteur pourrait être anticipé pour le développement d'activité. Et pourrait s'accompagner d'une sectorisation visant une optimisation des déplacements.</p> <p>Un module spécifique de géolocalisation à intégrer au progiciel existant pourrait automatiser ce travail.</p> <p>La mise en place d'une démarche qualité pouvant aboutir à une charte, un label ou une certification permettrait à l'organisme de disposer d'une clef de différenciation sur un secteur urbain où il compte plusieurs concurrents directs.</p>	<p>Une démarche d'animation du collectif de travail permettrait un suivi plus approfondi des salariés, des situations de travail et des risques professionnels.</p>

QUELS ACCOMPAGNEMENTS/DISPOSITIFS UNE TELLE STRUCTURE POURRAIT-ELLE SOLLICITER ?

Accompagnement à l'évaluation du potentiel de croissance et définition d'un projet de croissance

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

Accompagnement collectif et suivi individuel à la définition et à la mise en place de démarches qualité

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

Adhésion à la Charte nationale Qualité des services à la personne

Informations sur le site l'Essentiel des services à la personne.

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

Ressources spécifiquement adaptées au secteur des services à la personne.

Outil d'évaluation du potentiel de croissance

Outil de diagnostic permettant d'évaluer le niveau acquis du chef d'entreprise en fonction de différents critères et de quatre domaines: marché, financement, RH, profil. Une représentation graphique est ensuite réalisée (à partir des résultats détaillés par famille de critères) pour ces différents domaines dans laquelle est positionnée le niveau acquis du chef d'entreprise en fonction du niveau requis. Un dernier graphique de synthèse correspond à une représentation globale de l'ensemble des familles de critères pour chaque domaine.

Cet outil peut être utilisé comme un autodiagnostic mais, pour aboutir efficacement à un projet de croissance de la structure, le chef d'entreprise peut être accompagné par un réseau.

Dispositif d'accompagnement à la démarche qualité

Les CCI sont spécifiquement outillées pour accompagner des organismes de services à la personne dans la mise en place de leur démarche qualité lors de sessions mixant des temps de formation en collectif et d'accompagnement individuel. Ce dispositif est mis en visibilité au sein de l'espace Web.

Charte nationale Qualité des services à la personne

La charte nationale Qualité des services à la personne est à la fois :

- un outil commun de diffusion d'une culture de la qualité ;
- un outil pédagogique qui vous accompagne dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de votre organisme et comprenant :
 - une bibliothèque de fiches pratiques accessible sur NOVA,
 - un kit de communication contenant le logo, la Charte, etc. ;
- un outil de promotion de votre organisme auprès de vos partenaires.

L'adhésion à la Charte vous permet de vous préparer à la certification de service, d'anticiper le renouvellement de votre agrément, de valoriser votre engagement dans la qualité.

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'entreprises.
- Les fédérations : ADMR, UNA, Familles rurales, Adessadomicile, Uccas, 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.