

## Thèmes du Diagnostic

### ENJEUX SOCIETAUX

Enjeu 1 : Intégration de l'entreprise dans le territoire et la société

- *Coopération et dynamique territoriale et sur son secteur*  
Questionnement
  - Connaissance des besoins spécifiques du territoire : vieillissement, handicap, schéma départemental/indicateurs INSEE/ PRIAC...
  - Connaissance des acteurs locaux et niveau d'implication : réseaux, participation du dirigeant et des salariés
  - Intégration dans le secteur : participation à des groupes d'acteurs dans le secteur et/ou en tant qu'adhérent à une fédération
  - Communication externe à la population, aux collectivités, aux autres entreprises : responsabilité de rendre compte et d'informer toutes les parties prenantes du territoire (prescripteurs publics et privés, donneurs d'ordre, réseaux d'information locaux...)
  - Parrainage, essaimage
  
- *Valeur, stratégie, engagement de l'entreprise et Qualité de service*  
Questionnement
  - Principes déontologiques de la structure et engagements
  - Gouvernance & démocratie interne (économie sociale, loi 2002-2...) :
  - Modes de comportement visant l'intérêt général ; utilité sociale et collective (capacité à fournir un service répondant à un besoin peu ou pas satisfait)
  - Qualité du service : engagement et positionnement, certification
  - Niveau d'engagement actuel RSE : document d'engagement (charte, rapport d'activité, doc de communication), communication interne et information des salariés
  - Participations à des groupes d'acteurs du territoire sur le domaine de l'environnement et du Développement Durable
  - Partenariat avec les acteurs de l'emploi et politique d'insertion
  - Engagement dans des programmes de solidarité, de mécénat et de soutien matériel.

- *Respect de la réglementation et des bonnes pratiques professionnelles*

- Questionnement

- Connaissances, engagements et actions réalisées relatives au respect des droits des usagers et des bonnes pratiques professionnelles (droit de l'homme, enfance, dignité, bien traitance, liberté de choisir, non discrimination, confidentialité, droit de la consommation ...)
  - Mise en place d'un processus de veille : réglementaire (droit du travail, commercial, Secteur social et Médico-social...) et sur les bonnes pratiques professionnelles (ANESM)
  - Application de la réglementation
  - Respect des bonnes pratiques

## Enjeu 2 : Relation avec l'utilisateur

- *Prestation de service*

- Questionnement

- Intégration des exigences réglementaires et des bonnes pratiques professionnelles dans la prestation et l'information de l'utilisateur.
  - Prise en compte des caractéristiques de l'utilisateur, de son projet de vie, de son environnement, approche globale de la personne (situation sociale, besoin d'information, accompagnement élargi..) dans l'élaboration de l'offre de service
  - Niveau de participation de l'utilisateur dans la définition, la réalisation et le suivi de la prestation
  - Adaptation du service aux demandes et exigences des usagers : contenu de la prestation, proximité, tarifs, modalités, compétences
  - Prise en compte de l'évolution des besoins (individuels / groupe de clients) et adaptation de la prestation

- *Informations et échanges avec l'utilisateur*

- Questionnements

- Echanges d'information de /vers l'utilisateur : niveau/type/supports /innovation
  - Action de prévention : risques au domicile, santé/hygiène...

## Enjeu 3 : Qualité du service

- *Engagements, objectifs*

- Questionnements

- Référentiel choisi, appliqué
  - Politique et objectifs qualité : modalités d'établissement (participation de certaines parties prenantes)
  - Mise en œuvre des objectifs qualité : planification, pilotage et suivi
  - Connaissance, compréhension et adhésion des salariés aux objectifs qualité
  - Communication interne/externe sur la qualité de service

- *Organisation de l'entreprise*

- Questionnement

- Responsabilités et organigramme
  - Degré de formalisation, application/respect des procédures
  - Organisation du travail : la qualité à chaque étape de la prestation (accueil, analyse et traitement de la demande, contractualisation, réalisation et suivi de la prestation)
  - Coordination et continuité de service

- *Contrôles et amélioration*

- Questionnement

- o Procédure et modalités de contrôle de suivi de la qualité de la prestation :  
Existence/responsabilités/ modalités/fréquence/résultats
    - o Enregistrement, traitement, suivi et analyse de la satisfaction client, des réclamations, des remontées des salariés, des contrôles...
    - o Label, certification
    - o Evaluation externe

## ENJEUX SOCIAUX

### Enjeux 4 : Prévention des risques professionnels et sécurité au travail

- *Management des risques professionnels*

- Questionnements

- o Politique santé/hygiène/sécurité
    - o Respect des conditions de travail imposées par la législation (code du travail)
    - o Niveau d'intégration du Médecin du travail dans l'entreprise
    - o Prise en compte des caractéristiques de chaque domicile/bénéficiaire ;  
évaluation des risques en amont de l'intervention
    - o Sectorisation effective ou non des intervenantes (limitation des déplacements)  
et des clients
    - o Méthode d'élaboration du document unique, modalités de mise à jour et de communication
    - o Collectifs de travail mis en place dans la structure sur les risques professionnels :  
groupe de travail, actions du CHSCT, implication du Dirigeant...

- *Prévention et gestion des risques professionnels*

- Questionnements

- o Risques identifiés
    - o Mettre en oeuvre un programme de prévention pluriannuel intégrant les  
risques à effets différés (TMS, CMR) et les Risques Psycho-Sociaux (RPS)
    - o Risques liés à la co-activité
    - o Violences physiques/verbales/harcèlement moral de la part des bénéficiaires  
et des familles
    - o Identifier les facteurs favorisant l'usure professionnelle et mettre en oeuvre des  
actions correctrices
    - o Prise en compte des caractéristiques de santé des salariés dans les  
affectations des missions
    - o Adaptation des choix d'intervenants en fonction des profils et des risques  
identifiés
    - o Intégrer les questions de santé dans tout nouveau système de travail :  
réorganisation/nouveau service/ nouvelle mission..
    - o Intégrer les impacts des déplacements sur les conditions de travail

## Enjeux 5 : Développement des compétences, des qualifications et qualité de l'emploi

- *Gérer et développer les compétences et l'autonomie*

- Questionnements

- Gestion des qualifications et des compétences des salariés – GPEC
    - Réalisation des entretiens individuels
    - Gestion/remontée des informations recueillies en entretien (action et suivi)
    - Construire des parcours professionnels et accompagner les salariés dans leur projet
    - Prise en compte des besoins des bénévoles, des administrateurs, de membres du CA, des dirigeants
    - Mettre en place des démarches de VAE
    - Valoriser les savoir-faires d'expérience et en assurer la transmission
    - Anticiper et accompagner les mutations du travail : changement dans les TIC...
    - Développer un plan de formation pluriannuel intégrant l'ensemble des catégories de salariés et respectant les critères de diversité : accès équitable à l'ensemble du personnel
    - Mise en œuvre de diverses modalités d'apprentissage : en situation de travail, via des binômes, le tutorat...
    - Mise en place de réunions d'échanges de pratiques

- *Recrutement, intégration et maintien dans l'emploi*

- Questionnements

- Partenariat engagés avec les acteurs pour l'emploi
    - Capacité d'anticiper les recrutements et liens avec les indicateurs d'activité
    - Favoriser l'insertion et pérenniser les emplois
    - Professionnaliser les démarches de recrutement
    - Recruter des travailleurs handicapés
    - Formalisation du processus d'intégration
    - Intégration des contrats aidés et non aidés/bénévoles/des travailleurs handicapés ; mise en place de tutorat
    - Maintien dans l'emploi : aménagement des postes de travail, aménagement de la charge de travail ; diversification des missions ; développement des compétences ; tutorat...)

- *GRH / Communication interne*

- Questionnements

- Existence et évolution des fiches de poste du personnel
    - Conformité à la réglementation/aux accords du secteur
    - Modalités de participation des salariés
    - Communication vers les salariés : sur la formation (dispositifs),
    - Innovation GRH
    - Communication ascendante/descendante et transversale
    - Enquête auprès des salariés : enquête d'opinion, enquête sur les départs des salariés...
    - Modalités de reconnaissance existantes (hors respect des obligations)
    - Circulation de l'information
    - Accès à l'information
    - Communication-coordination-concertation avec/entre les salariés
    - Développement des collectifs de travail sur des projets/des plans d'actions

- *Gestion des âges*  
Questionnements
  - Plan senior ou application de l'accord de branche
  - Formalisation des parcours de mobilité interne
  - Postes et compétences occupés par les séniors
  - Réalisation d'un entretien deuxième partie de carrière
  - Volume de bilans de compétences (salariés ayant au moins 5 ans d'ancienneté)
  - Information des salariés de + de 58 ans des possibilités de bénéficier d'une formation au départ à la retraite dans le cadre du DIF
  - Réunion avec le CHSCT sur le sujet de l'aménagement des fins de carrières

#### Enjeux 6 : Equité et diversité professionnelle

- *Engagements, responsabilités et prévention*  
Questionnements
  - Prise en compte des exigences réglementaires et légales en matière de non discrimination
  - Engagements et démarche de prévention des discriminations
  - Connaissance des principaux critères de discrimination existants
  - Actions mises en place pour lutter contre les discriminations et information des IRP des dispositifs existants
  - Promouvoir la diversité auprès des fournisseurs et des clients
  
- *Favoriser la diversité des parcours et des profils en tenant compte de la mixité et de l'égalité professionnelle*  
Questionnements
  - Mixité au CA, de l'équipe dirigeante, des salariés
  - Améliorer les conditions de travail pour tenir compte des questions de mixité et d'égalité professionnelle,
  - Développer la mixité dans l'accès à l'emploi
  - Politique de recrutement et actions mise en œuvre : accessibilité des offres, exigences par métiers, procédure de recrutement, tri des candidatures par compétence, information des candidats, maîtrise des sous-traitants pour le recrutement, procédures et méthodologie qui garantissent un choix objectif
  
- *Gestion des carrières*  
Questionnements
  - Politique de diversité et communication associée en cohérence (sensibilisation des usagers, communication externe...)
  - Possibilités d'évolution (interne/géographique), de promotion et de rémunération identiques pour tous les collaborateurs en fonction des compétences, de la performance professionnelle et de la motivation
  - Accès à la formation professionnelle pour toutes les catégories de salariés
  - Système de rémunération (grille de salaire/augmentation/prime) : à compétence/performance et fonction égales/salaire égal)
  - Système d'évaluation des collaborateurs sans discrimination

- *Prise en compte de la parentalité*

- Questionnements

- Actions pour créer un environnement favorable aux salariés-parents et à la femme enceinte : accompagnement au départ et au retour de congés maternité, actions favorisant équilibre vie privée et vie professionnelle, prime de naissance, Mutuelle avantageuse, Aménagement d'horaires, télétravail, journée famille
  - Respect de la non discrimination dans l'évolution professionnelle des salariés parents

Enjeu 7 : Dialogue social

- *Engagement et politique sociale*

- Questionnement

- Objectifs de la structure
  - Avantages sociaux : existant, à venir
  - Politique salariale
  - Prise en compte des attentes des salariés
  - Politique de fidélisation des salariés
  - Management et relations hiérarchiques

- *IRP*

- Questionnement

- Favoriser l'émergence et la reconnaissance des instances représentatives du personnel
  - Dynamiser les instances représentatives du personnel : accompagnement et suivi, implication de la Direction
  - Thèmes autour desquels se structure le dialogue social
  - Association des IRP dans les projets et circuits de décision
  - Accords signés
  - Prise en compte de la parole des bénévoles

## ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Enjeux 8 : gestion durable des ressources : maîtriser les dépenses d'énergie, réduire la facture

- *Agir sur la consommation : usages et mesures déjà prises*  
Questionnement
  - Eau / Récupérer les eaux de pluie, mettre en place des mitigeurs, des toilettes sèches
  - Energie : recourir aux différentes formes d'énergies renouvelables, mesures pour réduire les consommations d'énergie / solaires photovoltaïque et thermique, échanges thermiques sur le milieu extérieur
  - Papier
  - Mesures d'atténuation et de remplacement (procédures, TIC, matériel innovant...)
  
- *Réduire la production de déchets*  
Questionnement
  - Emballages, déchets toxiques, matériel électronique et informatique
  - Système de mesure
  - Bilan de production des déchets
  - Système de réduction et de lutte contre les déchets, recyclage
  
- *Valoriser et recycler*  
Questionnement
  - Mise en place d'une revalorisation systématique pour tous les déchets de l'entreprise,
  - Rechercher et sélectionner des papiers, fournitures et des produits respectant l'environnement.
  - Politique d'achat
  - Actions de communication interne / sensibilisation du personnel

Enjeux 9 : Pollutions et Nuisances, Biodiversité

- *Veille réglementaire*
- *Lutter contre la pollution de l'air, du sol et l'émission de Gaz à effet de serre*  
Questionnement
  - Limiter les nuisances sonores, olfactives et visuelles,
  - Dialoguer et informer les parties intéressées,
  - Réduire les nuisances visuelles, en conservant et en entretenant un environnement naturel et verdoyant de l'entreprise (intégration paysagère).
  
- *Maintenir le cadre local en préservant la biodiversité*  
Questionnement
  - Favoriser les produits biologiques, phytosanitaires
  - Utiliser des produits ou des concepts non agressif pour la nature ou favorisant la biodiversité.

## Enjeux 10 : Transport/logistique/déplacement/stockage

### Questionnement

- o Connaître et améliorer la gestion des déplacements : mesure de réduction, géo localisation,
- o Organisation du travail et mesures de remplacement : PDE, utilisation des TIC, réguler les équipements même peu énergivores, former les salariés (éco conduite)...
- o Optimiser les conditions de stockage et de logistique
- o Organiser les transports et leur moyens : véhicules propres, innovation technologique pour la lutte anti-pollution, mesures, information population...

## Enjeux 11 : Les impacts environnementaux au domicile

- *Les usages et les pratiques au domicile : usager et intervenant*

### Questionnement

- o La consommation (énergie/eau/papier/électronique-informatique-machine) : usages et quantités consommées d'eau, dispositifs et procédures mises en œuvre pour limiter les consommations (intervenantes, bénéficiaires, fournisseurs)
- o Les différents types de déchets du domicile et les pratiques de l'usager (tri sélectif...)
- o Les pratiques écologiques de l'usager
- o Les règles de vie du foyer, leur composante environnementale et leur impact sur la consommation (départ différé, politique d'achat...)
- o Les attentes de l'usager de la part du personnel intervenant
- o Les usages de produits d'entretien
- o Favoriser les produits phytosanitaires biologiques,
- o Prévenir les impacts et risques de la co-activité

## ENJEUX ECONOMIQUE

### Enjeu 12 : Développement et innovation

#### Questionnements

- o Projet de services (existence/évolution)/projet de développement
- o Positionnement stratégique et concurrentiel ; positionnement des activités ; zone cible
- o Facteurs clés de la performance de l'entreprise
- o Intégration de l'évolution de la demande et du processus d'attribution des marchés dans la définition de la stratégie et dans sa mise en œuvre
- o Développement et création de nouvelles activités : marché/nouveaux besoins/innovation/benchmarking
- o Partenariat entre structures du secteur : transfert de client, orientation pour une autre prestation...

### Enjeu 13 : Commercialisation

#### Questionnements

- o Choisir des partenaires commerciaux qui respectent des standards sociaux, écologiques et économiques
- o Tarification/réglementation...
- o Relations commerciales et communication sur son offre de service et transparence des tarifs
  
- o Politique de fidélisation des clients

### Enjeu 14 : Gestion

#### Questionnements

- o Marge de manœuvre/gouvernance
- o Rentabilité/endettement/investissement/trésorerie/BFR
- o Poids des activités dans le CA/Risque économique
- o Adaptation des moyens (matériels et immatériels) aux besoins des salariés
- o Adaptation des ressources à l'activité
- o Indicateurs et tableaux de bord de l'entreprise
- o Transparence des comptes, partage des richesses (non lucrativité ou lucrativité limitée / Bénévolat) - Rentabilité /valeur ajoutée
- o Efficience économique et utilisation des fonds publics