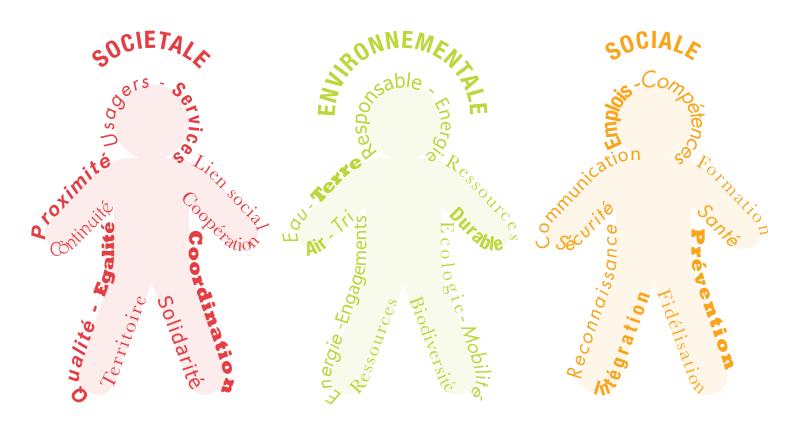


Responsabilité Sociale et Environnementale

QUALITÉ DE SERVICE, QUALITÉ D'EMPLOI, QUALITÉ DE VIE DANS LES SERVICES À LA PERSONNE



# GUIDE RSE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE dans les services à la personne











# Editos



a crise actuelle du modèle économique dominant, et ses conséquences sociales, environnementales et humaines appelle un changement de posture. Le soutien au développement d'une économie responsable prenant en compte ses impacts sur l'environnement et la

société s'impose à tous.

La Région, en tant que chef de file en matière de développement économique, doit s'attacher à la diffusion des principes de la Responsabilité Sociale et Environnementale auprès des entreprises du territoire et notamment des PRIDES.

Nous avons en conséquence et de façon novatrice, établi la RSE comme l'un des 5 leviers de développement de la stratégie des PRIDES. L'appel à projet RSE à destination des 29 PRIDES et des branches professionnelles constitue l'outil majeur de cette politique. Cet outil permet de soutenir de façon individualisée les initiatives des entreprises dans le champ de la RSE, les aidant selon leurs ambitions et leurs moyens à avancer sur les différents aspects de la RSE (social, environnement).

La prise en compte de la RSE permet un management de qualité et constitue pour les entreprises un outil renforçant à terme leur compétitivité.

Aujourd'hui le Pôle Services à la Personne constitue l'un des PRIDES les plus actifs sur ces problématiques et illustre par son exemple les ambitions régionales dans ce domaine.

Christophe CASTANER

Vice-président du Conseil Régional PACA, délégué à l'emploi, au développement économique, à l'enseignement supérieur et à la recherche et l'innovation

a Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) est la déclinaison pour l'entreprise des concepts de développement durable.

La RSE n'apparaît pas clairement dans les services à la personne. Pourtant, le secteur



porte intrinsèquement des enjeux de la RSE : conciliation vie professionnelle et vie familiale, prise en compte des plus fragiles (personnes âgées, personnes handicapées, enfants), proximité et lien social, emplois des salariés à bas niveau de qualification.

De plus, les entreprises de l'économie sociale sont majoritaires dans le secteur. Enfin, de nombreux champs de recherche sont explorés par les professionnels : GPEC, certification qualité, démocratie participative...

Le Pôle Services à la Personne a saisi l'opportunité que représentait en 2009 l'appel à projet du Conseil Régional PACA d'investir le champ de la RSE dans le secteur.

Deux ans après et à l'issue d'une action collective riche en développement, nous sommes heureux de publier le premier guide RSE dans les services à la personne.

Il concrétise l'ambition originelle du Pôle, de développer des services à la personne porteurs de responsabilité sociale et environnementale.

A partir de cette première démarche, nous voulons sensibiliser les entreprises de services à la personne aux enjeux d'aujourd'hui et de demain, soutenir leur démarche de progrès à travers notamment d'autres accompagnements RSE, renforcer la reconnaissance du secteur.

Autant de défis pour une seule exigence : la qualité de service, la qualité d'emploi et la qualité de vie.

André ARNAUDY
Président du Pôle Services à la Personne PACA

# sommaire

# Sommaire

- P 2 Editos
- P 3 Sommaire & iconographie
- P 4 RSE et services à la personne
- P 5 Comment s'engager dans une démarche RSE ?
- P 6 7 Pourquoi s'engager ? La parole aux professionnels

# 1. Se positionner

- P8-9 sur les enjeux sociétaux
- P 9 10 sur les enjeux sociaux

Grille de diagnostic

- P 11 sur les enjeux environnementaux
- P 12 13 outil de questionnement « gestion des temps et des déplacements »

# 2. Agir

- P 14 sur l'intégration territoire et société
- P 15 sur la qualité de service et la relation à l'usager
- P 16 sur le développement des compétences, des qualifications et de la qualité de l'emploi
- P 17 sur la prévention des risques professionnels
- P 18 sur le dialogue social et l'équité
- P 19 sur la gestion des ressources
- P 20 sur les impacts environnementaux au domicile et les transports
- P 21 22 par la mise en place et le suivi d'une démarche éco-responsable
  - P 23 par la mesure de l'empreinte écologique
- P 24 25 par l'accompagnement de l'usager
  - P 26 sur la mise en conformité des domiciles
  - P 27 par la formation
- P 28 29 par l'innovation

# 3. Communiquer

P 30 pour valoriser ses engagements

# 4. Se lancer

P 31 dans une démarche RSE

# Iconographie



Sociétal



Social



Environnemental



Réglementaire



Bonnes pratiques



Innovations



Dans le cadre d'un appel à projet RSE du Conseil Régional PACA, le Pôle Services à la Personne PACA a travaillé avec ACT Méditerranée sur un projet global de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) dans les services à la personne intitulé « qualité de service, qualité d'emploi et qualité de vie », financé par le Conseil Régional PACA et l'Europe.

Cette action collective a permis d'accompagner sept structures agréées services à la personne sur une période de plus de 18 mois :

AIDàDOMI (13), AIDE AUX MERES ET AUX FAMILLES (84), AIDOM SERVICES (06), ARCADE ASSISTANCE SERVICES (13), FEDERATION ADMR (84), HOME SERVICES (13) et VARSEF (83).

Notre volonté a été de penser la RSE au regard des enjeux et des valeurs qui font la spécificité du secteur des services à la personne.

# Pourquoi « qualité de service, qualité d'emploi et qualité de vie » ?

Parce qu'une démarche RSE permet aux structures d'améliorer :

• la qualité de service (enjeux sociétaux)

Ancrage et coopération territoriaux, coproduction de services, démocratie interne, certifications qualité, lien social, publics visés et impact des services rendus pour les bénéficiaires...

• la qualité d'emploi (enjeux sociaux)

Prévention des risques professionnels, Gestion Prévisionnelle d'Emplois et Compétences, VAE, formation, dialogue social, amélioration des conditions d'emplois et de travail, diminution des temps partiels...

• la qualité de vie (enjeux environnementaux)

Gestion des ressources par les salariés, tri sélectif, réduction des déplacements, utilisation de produits respectueux de l'environnement, sensibilisation des particuliers à l'ensemble des enjeux environnementaux.

... tout en maintenant les équilibres économiques.

# Quelle ambition? Quels objectifs?

S'agissant de la RSE, le secteur des services à la personne a déjà investi de nombreux sujets, tout particulièrement sur les enjeux sociaux et sociétaux (démarches qualité, Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences, prévention des risques...).

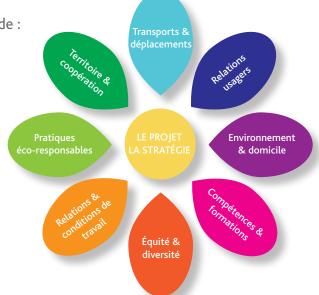
Cependant, ces avancées sont peu reconnues et peu coordonnées dans une démarche globale et il reste de nombreuses marges de progrès notamment sur les enjeux environnementaux.

Les objectifs de cette action collective pour le secteur ont été de :

- mettre la RSE au service du secteur,
- créer une démarche globale RSE dans le secteur intégrant l'ensemble de ses enjeux,
- valoriser les engagements RSE des professionnels du secteur et les bonnes pratiques en s'assurant du respect du cadre réglementaire,
- initier voire essaimer des démarches innovantes.

# Oue couvre une démarche RSE ?

Une démarche RSE dans les services à la personne consiste à interroger les pratiques des structures et à les faire évoluer dans plusieurs domaines illustrés dans le schéma ci-contre.



# Comment s'engager dans une démarche RSE?

# s'engager

Toute structure de services à la personne qui souhaiterait s'engager dans une démarche RSE doit suivre une phase de diagnostic :

#### 1. SE POSITIONNER – PHASE DE DIAGNOSTIC

Cette phase de démarrage consiste à interroger les pratiques de la structure sur l'ensemble des enjeux de la RSE en confrontant les positions du dirigeant, des salariés et des instances représentatives du personnel.

A partir de ce travail de diagnostic, il est ensuite possible :

- · d'identifier les marges de progrès,
- de formaliser des plans d'actions individuels sur des points d'amélioration.

Dans ce guide se trouvent deux outils d'auto-positionnement (pour se positionner) :

- un outil d'auto-positionnement qui permet sur chacun des enjeux de mesurer le chemin à parcourir et d'identifier les actions à mettre en place à court ou plus long terme (cette grille est disponible en format interactif sur le site du Pôle Services à la Personne).
- une enquête sur les déplacements qui répond aux énjeux environnementaux mais aussi de prévention des risques professionnels et d'équilibre économique.

Une fois le positionnement effectué, il est possible d'entrer dans l'action. Toutefois une démarche par étape est préconisée. Une démarche RSE est une démarche continue d'amélioration.

#### 2. AGIR – PHASE DE PROGRESSION

Cette phase fait entrer la structure dans un processus d'actions pérennes et responsables pour les usagers, pour ses salariés et pour l'environnement.

Pour agir responsable :

- on s'assure au préalable du respect du cadre légal,
- on initie une démarche de progrès étape par étape (réglementaire, bonnes pratiques et actions innovantes du secteur),
- on intègre les salariés à des groupes de réflexion sur les thématiques identifiées comme prioritaires pour garantir la pérennité et la pertinence des actions,
- on formalise certaines procédures pour une meilleure compréhension des clients, des salariés et une harmonisation,
- on forme les salariés pour améliorer les prestations, prévenir les risques ou répondre à de nouveaux enjeux,
- on expérimente notamment sur des sujets peu investis, qui répondent aux besoins des populations accompagnées,
- on innove en menant des réflexions sur la mise en place de nouveaux services.

Dans ce guide se trouvent de nombreux outils pour passer à l'action :

- une démarche de progrès étape par étape sur l'ensemble des enjeux RSE,
- un tableau de bord pour une économie responsable,
- un tableau de calcul et de suivi de l'empreinte carbone liée aux déplacements,
- une procédure type sur l'accompagnement de l'usager,
- un exemple d'expérimentation sur la mise en conformité des domiciles des usagers,
- des cahiers des charges de formations RSE,
- des exemples d'actions innovantes menées dans chacune des structures participantes.

### 3. COMMUNIQUER

Cette phase formalise les engagements en matière de RSE.

Dans ce guide, se trouvent des informations pour valoriser et rendre lisible la démarche engagée :

- un exemple d'un rapport individuel sur les engagements,
- une référence aux labels existants sur chacun des enjeux RSE.

# Pourquoi s'engager ? La parole aux professionnels

# <u>pourauoi s'engager</u>



« Bien évidemment quand on nous a proposé d'intégrer de manière plus formelle une démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale, nous avons trouvé que l'ADMR avait toute sa place dans cette réflexion qui mêle différents sujets. Merci au Pôle Services à la Personne PACA pour cette initiative qui conduit à nous faire réfléchir sur nos pratiques et mieux préparer l'avenir : faire travailler ensemble bénévoles et salariés dans un monde concurrentiel, intervenir sur les communes en coopération avec les politiques des pouvoirs publics, former régulièrement nos salariés afin de répondre aux besoins de chacun, agir pour le maintien d'une protection sociale de nos salariés, accompagner les besoins d'un territoire par la création de nouveaux services.

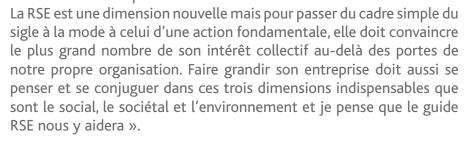


Gilles PIAZZA, Directeur Général de la Fédération ADMR 84

Contrairement à certaines idées reçues sur notre secteur, voilà des objectifs que nous atteignons régulièrement. Voilà probablement le sens que la RSE prend pour l'ADMR du Vaucluse ».



« L'engagement de l'association ARCADE ASSISTANCE à s'inscrire sur un projet de démarche collective autour de la RSE correspond parfaitement aux aspirations que nous développons dans notre projet de services puisqu'il met l'humain au centre de nos préoccupations. J'ai souhaité réfléchir avec d'autres sur le prolongement d'actions déjà engagées, pour témoigner et permettre l'appropriation de cette démarche par l'ensemble de la filière pour valoriser le contexte social et solidaire que nos entreprises peuvent développer pour leurs salariés et les usagers de nos services. S'inscrire dans une démarche collective, c'est aussi rapprocher nos expériences sociales et sociétales, marquer notre volonté d'oeuvrer ensemble pour une démarche environnementale à construire dans un secteur des services à la personne en pleine mutation car il a besoin de travailler à sa reconnaissance en permanence.





Patrick AGATI,
Directeur Général d'ARCADE



« Lorsque cette action collective sur la Responsabilité Sociale et Environnementale nous a été proposée par le Pôle Services à la Personne, nous avons de suite exprimé notre enthousiasme pour nous y associer. La RSE correspond à la philosophie et aux valeurs portées par AidàDomi. En effet, AidàDomi intègre de fortes valeurs sociétales et sociales, mais est quasiment absente des enjeux environnementaux du secteur des services à la personne. Nos objectifs étaient de 2 ordres :

- à l'aide du diagnostic de situation, identifier des axes de développement et d'amélioration dans notre approche RSE,
- être novateur en imaginant collectivement de nouveaux services intégrant les impacts environnementaux au domicile de nos clients. Ces objectifs sont en passe d'être atteints ».



Directeur Général d'AIDàDOMI

# Pourquoi s'engager ? La parole aux professionnels

# <u>pourauoi s'engager</u>



« L'association pour l'aide aux familles de Valréas par son histoire de plus de 40 ans ancrée sur son territoire rural et par son projet social a décidé d'investir dans le champ de la Responsabilité Sociale et Environnementale en se joignant au groupe régional proposé par le Pôle Services à la Personne PACA.

Après l'obtention en 2009 de la certification AFNOR «Services aux personnes à domicile», ce travail collaboratif constitue, à notre avis, une nouvelle étape décisive pour un développement durable de notre association, respectueux des personnes et de leur environnement à travers une mise en action des principes et des valeurs humanistes qui nous animent ».



Frédéric ARTAUD, Directeur Général d'AIDES AUX FAMILLES



« L'association AIDOM SERVICES place la responsabilité sociale et environnementale au cœur de ses priorités. Dans son rapport d'activité l'association présente les principaux enjeux auxquels elle est confrontée et les réponses qu'elle y apporte. Acteur important du département, elle entend rester l'un des moteurs du secteur et affirme ses valeurs qui sont aussi celles du développement durable et notamment l'ouverture aux autres, engagement auprès de ses partenaires au service de ses clients, être ensemble, c'est-à-dire solidaire et complémentaire. Mobilisée sur ces enjeux, l'association AIDOM SERVICES est déterminée à agir de façon pérenne pour protéger l'environnement et proposer à ses clients un service de qualité et des produits innovants. L'association est également résolue à mettre en œuvre une politique sociale responsable et apporter sa contribution sur le territoire où elle opère ».



Daniel MAGUIN, Directeur Général d'AIDOM SERVICES



« Association créée en 1997, HOME SERVICES a toujours eu une politique sociale ambitieuse ayant à coeur de pérenniser ses emplois en offrant à ses salariés un parcours de professionnalisation ainsi que de nombreux avantages sociaux. Par ailleurs, nous avons été parmi les premiers dans la région à entreprendre une démarche de certification et obtenir la norme NF Service garantissant à nos clients et nos partenaires la qualité de nos services. Enfin, nous sommes parfaitement conscients que la réduction de l'impact environnemental de notre activité constitue un défi majeur à relever. Il était donc tout naturel d'adhérer à la démarche RSE qui s'inscrit dans la lignée des valeurs portées par HOME SERVICES ».



Stéphane DALBIES, Directeur Général de HOME SERVICES



« La condition indispensable au déploiement de toute démarche RSE réside dans la modification des représentations et des habitudes quotidiennes. Sur ce terrain, notre secteur dispose d'une série d'atouts indéniables et en particulier le contact direct et quotidien avec la personne au sein même de son cadre de vie.

La vocation de la démarche engagée est bien évidemment de faire progresser notre association VARSEF mais elle porte également l'ambition de se diffuser à la sphère privée de nos salariés et de nos clients afin que la RSE devienne un enjeu de citoyenneté sur le territoire ».



Brice BLANCHET,
Directeur Général de VARSEF

La notation n'a qu'une valeur indicative mais elle donne un éclairage sur le chemin à parcourir pour s'engager dans la RSE. Cet outil est disponible en format Cet outil d'auto-positionnement va vous permettre de situer votre structure par rapport aux enjeux de la RSE en fonction de vos modes d'organisation. interactif sur le site www.pspppaca.fr

🖈 Une organisation basée sur l'oralité pas toujours en phase avec le règlementaire.

Une organisation qui formalise de plus en plus et qui suit la règlementation du secteur. Une organisation qui va au-delà de l'aspect règlementaire.

Une organisation innovante dans le secteur des services à la personne.

NB: Cette grille n'est en aucun cas un référentiel et ne prétend pas à l'exhaustivité. Elle se veut une illustration de démarches de progrès observées dans le secteur.



# ENJEUX SOCIÉTAUX

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

teur
sect
son
sur
riale
rrito
e tei
njgu
nan
ਰੇ
et
tion
oéra
000

	ux ionnels.	sont lures et nnel.
	Appartient à plus de deux regroupements professionnels.	Les résultats de la veille sont traduits dans les procédures et communiqués au personnel.
	Appartient à deux regroupements.	Veille multi-supports pour une connaissance précise des acteurs locaux.
	oupement Appartient à un regroupement.	Abonnement à des revues professionnelles du secteur et/ou règlementaires.
	N'appartient pas à un regroupement professionnel.	Ne fait pas de veille.
	Êtes-vous membre d'un réseau, d'une fédération ou d'une plateforme, etc. ?	Quelle stratégie de veille avez-vous ?
-	1.1	1.2

# Valeur, stratégie, engagement de l'entreprise

Déclinés, mis en œuvre et suivis à travers des objectifs et des indicateurs.	Ma structure est certifiée.
Formalisés et communiqués.	Mon organisation est conforme à un référentiel ou un cahier des charges du secteur.
Formalisés sur un document.	Ma démarche est en cours de réflexion.
	Non, ce n'est pas ma priorité.
 Avez-vous un projet de structure avec des Définis mais non formalisés. engagements ?	Êtes-vous engagée dans une démarche qualité ?
1.3	4.1

# Respect de la réglementation et des bonnes pratiques

J'ai formé mon personnel sur les recommandations de bonnes pratiques.	
J'ai pris connaissance des recommandations de bonnes pratiques.	
Je ne connais pas l'ANESM, ni ses publications.	
1.5 Quel est votre niveau d'intégration des recommandations de l'Anesm (Agence national de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médicosociaux)?	
7:5	

J'ai intégré des recommandations de bonnes pratiques dans mon

organisation et les ai décliné à travers des outils opérationnels.

# Enjeu 2 : Relation avec l'usager

Prest	Prestation de service				
2.1	2.1 Existe-t-il une coordination au domicile pour les publics vulnérables ou en cas d'interventions multiples ?	La coordination au domicile est mise en place ponctuellement, à la demande.	Nous connaissons les autres professionnels du secteur se rendant au domicile et les critères pour organiser la coordination au domicile sont définis.	La coordination au domicile s'appuie La coordination au domicile sur des moyens identifiés : cahier de liaison, réunion de coordination d'indicateurs définis.	La coordination au domicile constitue un axe d'engagement de la structure ; elle est suivie à partir d'indicateurs définis.
2.2	2.2 Y a-t-il un projet personnalisé à destination des publics vulnérables ?	Le projet personnalisé s'appuie sur l'analyse des besoins et des attentes du client, tient compte du plan d'aide et s'appuie sur des outils d'évaluation adaptés à la situation de la personne aidée.  Le projet personnalisé tient compte de la participation des aidants et de la participation et de la participation de la participatio	rte Sr in/	Le projet personnalisé intègre les objectifs du client et sa participation pour évaluer le projet personnalisé à l'ajustement du projet en continu (réunions de coordination, suivi suivant une périodicité définie et tracés dans le dossier.	Des moyens sont mis en place pour évaluer le projet personnalisé (réunions de coordination, suivi individualisé), les résultats sont tracés dans le dossier.

		3			
Enjeu	Enjeu 3 : Qualité du service				
3.1	Sur quoi s'appuie le fonctionnement de la structure ?	La direction prend des décisions et formalise quelques documents sur l'organisation.	De vraies procédures de travail sont rédigées.	Un ajustement régulier de l'organisation est fait en fonction de l'évaluation de l'efficacité du fonctionnement et de la qualité du service rendu.	Il y a une vraie prise en compte de l'avis des salariés et des clients à travers un dispositif d'amélioration continue suivi par un plan d'actions.
3.2	Les responsabilités sont-elles définies au sein de l'organisation pour chaque catégorie de salarié ?	Elles sont présentées oralement à chaque personne recrutée.	ll existe un organigramme fonctionnel et hiérarchique.	Un organigramme et des fiches de postes pour tous les métiers de la structure ont été formalisés.	Les fiches de poste ont été remises à tous les salariés de la structure et sont mises à jour en fonction de l'évolution de l'organisation.
3.3	Une procédure de contrôle a-t-elle été mise en place ?	Des contrôles sont réalisés au domicile suite à une plainte d'un client ou un dysfonctionnement identifié.	Les contrôles internes s'appuient sur des outils formalisés et sont réalisés de façon régulière.	Les contrôles internes concernent à la fois le domicile mais aussi le fonctionnement de la structure.	Les résultats des contrôles sont suivis au moyen d'indicateurs et ajustés en fonction de ces résultats.
3.4	Comment les réclamations et les conflits clients sont-ils pris en compte ?	Les réclamations des clients sont généralement traitées.	Notre structure a défini les responsabilités dans le traitement des réclamations et des conflits.	Nous gardons une trace de toutes les réclamations et tous les conflits et procédons à leur analyse.	L'analyse des réclamations et des conflits alimentent un plan d'amélioration.
ENJE	ENJEUX SOCIAUX	*	<b>女女</b>	<b>化妆妆</b>	****
Enjeu	Enjeu 4 : Préventions des risques professionnels et sécurité au travail	t sécurité au travail			
4.	Quel est le niveau d'intégration du médecin du travail dans votre structure ?	Nous avons très peu de contacts avec lui.	Il est venu une ou deux fois à notre demande.	ll vient régulièrement.	ll est pleinement impliqué dans notre management de la politique de Santé Sécurité au travail.
4.2	Quelle est la place de la démarche de prévention des risques dans l'organisation de votre structure ?	Nous avons mis en place quelques actions ponctuelles de prévention.	Notre politique en matière de santé, d'hygiène et de sécurité au travail est définie et rédigée.	La politique de prévention prend en compte : les risques à effets différés (Troubles Musculo- Squelettiques), les risques Psycho-Sociaux (RPS), les facteurs favorisant l'usure professionnelle et les risques associés à la relation et à l'environnement du bénéficiaire.	Notre politique globale de prévention donne lieu à la formulation d'objectifs et au suivi des résultats ; elle s'articule en fonction de notre organisation (sectorisation, déplacement, affectation de mission).
4.3	Quel est le niveau de formalisation et de suivi du document unique d'évaluation des risques professionnels ?	Je n'ai pas encore formalisé le document unique.	La direction a rédigé le document unique et suit sa mise en œuvre. Il intègre la prévention des risques au domicile.	Le document unique a été établi en faisant participer le personnel et a donné lieu à un plan d'actions de prévention intégrant les risques au domicile.	Le document unique a donné lieu à un plan d'actions de prévention pluri-annuel suivi en collectif et intégrant des actions correctives. Nous avons établi des indicateurs de mesure des résultats ; il est régulièrement actualisé.
Enjeu	Enjeu 5 : Développement des compétences des qualifications et qualité de l'empl	ualifications et qualité de l'emploi			
5.1	Quel est le niveau d'accompagnement des salariés dans leur parcours professionnel ?	Quelques salariés ont pu bénéficier d'un accompagnement dans leur parcours professionnel (VAE, plan de formation individualisé).	Une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) a initié des parcours de mobilité interne en s'appuyant notamment sur les retours des entretiens professionnels.	La démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences est suivie à travers des indicateurs et un plan d'actions évolutif. Elle intègre l'évolution des métiers et de l'organisation.	Nous faisons de l'essaimage, en permettant d'organiser la mobilité externe de certains salariés dans le cadre d'un réseau de coopération sur le secteur.
5.2	Quelle place et quels moyens sont mis en œuvre pour la formation des personnels ?	Des actions de formation sont ponctuellement mises en place. Nous n'avons pas encore de plan de formation formalisé.	Un plan de formation est établi chaque année et une information est délivrée aux salariés sur le droit individuel à la formation (DIF) et les autres dispositifs de formation.	Le plan de formation s'appuie sur une analyse des besoins de tous les salariés. Il est établi sur une base pluri-annuelle et révisé chaque année. La structure propose différents modes d'apprentissage aux salariés.	La formation est un axe majeur de notre management, c'est pourquoi nous allouons des moyens supplémentaires pour son financement (collecteur et/ou fonds propres).

Enjeu	Enjeu 5 : Développement des compétences des qualifications et qualité de l'empl	qualifications et qualité de l'emploi			
5.3	Quelles sont les moyens et les outils utilisés pour le recrutement ?	Les étapes de recrutement ne sont pas définies, le déroulement des entretiens est en fonction de celui qui les conduit. Les recrutements se font ponctuellement en fonction de l'évolution de l'activité.	Le processus de recrutement est écrit et chaque collaborateur connait ses rôles et missions dans le processus de recrutement. Les recrutements se font en continu.	Les critères de recrutement sont définis pour chaque poste ; des outils sont utilisés pour réaliser des tests de recrutement. Les recrutements se font en continu et alimentent un vivier.	Le processus de recrutement se poursuit par un parcours d'intégration formalisé du salarié et le vivier est mis à jour régulièrement.
5.4	Quelle forme prend la communication interne dans la structure ?	L'affichage réglementaire est respecté.	Des circuits d'information sont définis en fonction des types d'informations gérées et des destinataires.	L'ensemble du personnel a accès aux informations dont il a besoin quel que soit le support (papier et informatique).	Le dispositif de partage et d'échange d'information s'appuie sur des réunions collectives régulières, un plan de communication interne et un site intranet.
5.5	Quelle est votre politique en matière de qualification de votre personnel ?	La qualification n'est pas un critère de recrutement mais nous avons du personnel qualifié.	L'embauche de salariés qualifiés est privilégiée pour intervenir auprès de publics fragiles.	Une démarche pro-active sur les accompagnements à la VAE est mise en place pour toutes catégories de salariés.	Des perspectives de sortie positive sont proposées à nos salariés les plus qualifiés pour qu'ils rejoignent le secteur médico-social en passant le diplôme d'aide-soignant.
5.6	Comment est appréhendée la question des Ressources Humaines dans votre organisation ?	La réglementation en vigueur, la convention collective et les accords de branche sont respectés (si concerné).	La fonction Ressources Humaines est identifiée dans mon organisation ; des procédures précisent les responsabilités de chacun des acteurs intervenant dans ce domaine (organigramme hiérarchique / fonctionnel).	La fonction Ressources Humaines s'appuie sur un management de proximité fort et très présent qui permet aux salariés de développer un sentiment d'appartenance. Un parcours d'intégration est mis en place auprès de tout nouvel embauché.	La direction dispose d'un tableau de bord de suivi d'indicateurs liés aux Ressources Humaines permettant un comparatif annuel et la mise en place d'actions préventives et correctives sur des thématiques identifiées dans un plan d'actions.
5.7	Quelles sont les dispositions en matière de gestion des âges mises en place dans votre structure ?	Cette dimension n'est pas encore intégrée dans le management des Ressources Humaines.	La réglementation est respectée (plans séniors, si concerné) et nous anticipons les départs à la retraite.	La transmission des savoirs internes et le développement du tutorat dans le cadre du transfert des savoir-faire sont organisés.	Des dispositions d'adaptation au poste de travail sont mises en place ainsi que dans l'affectation des missions; les représentants du personnel sont impliqués dans la démarche.
Enjeu	Enjeu 6 : Équité et diversité professionnelle				
6.1	Quelle est votre politique en matière de prise en compte de la diversité (accès à l'emploi,) et de lutte contre les discriminations ?	Nous n'avons rien défini de précis à ce jour.	La Direction a défini des bonnes pratiques à appliquer au niveau du recrutement, de la relation client et des conditions de travail (non discrimination).	Nous avons formalisé une charte d'engagement et nous suivons quelques indicateurs relatifs à nos engagements et respectons le taux d'emploi de personnes handicapées.	La structure est reconnue pour ses engagements à travers des dispositifs locaux / régionaux / nationaux (type labels).
6.2	Quels sont vos engagements et vos pratiques concernant mixité et égalité professionnelle ?	La structure n'a pas encore intégré ces critères dans sa politique de Ressources Humaines.	La structure établit son rapport de situation comparée / égalité hommes - femmes (si concernée) et/ou tableaux de bords différenciés.	Notre système de rémunération (grille de salaire, augmentation, primes) est transparent et égalitaire.	Nous mettons en place des actions innovantes en prenant en compte l'articulation vie personnelle / vie professionnelle avec les instances représentatives du personnel.
Enjeu	Enjeu 7 : Dialogue social				
7.1	Quelle est la politique de fidélisation des salariés mise en place ?	II n'y a pas encore d'actions ou d'avantages spécifiques envers les salariés dans le cadre d'une politique de fidélisation.	La structure favorise le management participatif et elle est à l'écoute des salariés.	La structure propose des avantages (primes, tél portable, chèques cadeaux,) et recherche le meilleur consensus entre ses objectifs et les attentes des salariés.	Il existe des indicateurs relatifs à la satisfaction des salariés (enquête d'opinion, baromètre social) qui sont suivis et formalisés régulièrement.
7.2	Quelle place est donnée aux représentants du personnel ?	La direction ne connait pas très bien la réglementation en matière de représentants du personnel et/ou la tenue des élections ne se fait pas toujours dans les délais.	Quels que soient les seuils de la structure, elle favorise l'émergence de représentants du personnel.	Les représentants du personnel participent aux décisions de management prises par la structure.	Les représentants du personnel sont consultés sur les décisions stratégiques prises par la structure, en terme de prévention, de formation, voire de diversification ou d'extension jusqu'à la négociation d'accords d'entreprise.

×	ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX	¢	**	***	****
: Gest	ion durable des ressources : maîtris	Enjeu 8 : Gestion durable des ressources : maîtrise des dépenses d'énergie, réduction de la facture	Je la facture		
Quelles sour lir et d'ea	Quelles mesures avez-vous mises en place pour limiter les consommations d'énergie et d'eau au siège et dans les agences ?	Aucune, nous ne disposons pas de données fiables sur nos consommations.	Nous suivons nos consommations et donnons des consignes par écrit.	Nous sommes équipés de matériels (réducteurs de débit, coupes veille) conçus pour limiter les consommations.	Nous avons mis en place un plan d'actions avec des délais, des responsabilités et des indicateurs de suivi.
Quelle Dour I	Quelles mesures avez-vous mises en place pour limiter les consommations de papier et consommables ?	Aucune, et nous ne disposons pas de données fiables sur nos consommations.	Nos consommations de papier sont suivies régulièrement et nous avons donné des consignes pour l'utilisation des imprimantes.	Nous avons mis en place une des imprimantes en réseau pour limiter les impressions individuelles, avec paramétrage approprié.	Toutes nos imprimantes sont paramétrées par défaut en recto/verso et nous avons mis en œuvre toutes les mesures nécessaires pour limiter les consommations.
Quell	Quelles sont vos pratiques en matière de gestion des déchets ?	Nous n'avons pas mis en place le tri sélectif.	Nous avons mis en place le tri sélectif des déchets de bureau.	Nous mesurons la bonne application du tri et son efficacité.	Tous nos salariés sont convaincus de la nécessité de ces pratiques et les mettent en œuvre.
Prenez-voi environnei d'achats ?	Prenez-vous en considération les critères environnementaux dans vos pratiques d'achats ?	Non, le prix et la performance technique sont les seuls critères.	Oui, nous cherchons à privilégier les produits labellisés.	Nous avons mis en place des critères spécifiques pour chaque type de produit ou de service.	Nous avons mis en place des procédures pour systématiser notre démarche d'achats responsables.
Quell œuvr enjeu	Quelles mesures avez-vous mises en œuvre pour sensibiliser vos salariés aux enjeux environnementaux ?	Aucune, nous comptons sur les initiatives personnelles de chacun.	Nous avons un panneau d'affichage et/ou une lettre d'information périodique avec une rubrique régulière sur l'environnement.	Notre livret d'accueil contient un volet spécifiquement consacré aux enjeux environnementaux de nos activités.	L'enjeu est pris en compte dans notre parcours d'intégration, avec des formations et mises à niveau régulières.
Pol	Enjeu 9 : Pollution, nuisances, biodiversité				
Quell imite i voti	Quelles mesures avez-vous prises pour limiter les nuisances et les pollutions liées à votre activité ?	Aucune, nous pensons que ce n'est pas un enjeu pour nous.	Des consignes sont affichées au siège et distribuées aux intervenantes lors de leur intégration.	La question est étudiée régulièrement en comité de direction et avec la gouvernance.	Des mesures concrètes ont été décidées, soutenues par la direction et leur application est contrôlée par l'encadrement.
Avez- orodu 'envi denti	Avez-vous conscience de l'impact des produits phyto-sanitaires toxiques sur l'environnement et est-ce un enjeu identifié dans votre structure ?	Non, et nous ne pensons pas que ce soit pertinent.	Nous avons commencé à sensibiliser nos salariés.	Nous évitons l'utilisation de produits phytosanitaires toxiques.	Nous nous engageons pour un ménage ou un jardinage écologique et proposons à nos clients de faire de même.
p:Tr	Enjeu 10 : Transports, logistique, déplacement, stockage	ockage			
Quel limit	Quelles mesures avez-vous prises pour limiter les impacts liés aux déplacements et les émissions de gaz à effet de serre ?	Aucune, le service rendu à la clientèle est privilégié par rapport à toute autre considération.	Nous avons sectorisé nos activités et nous avons commencé à rassembler les données (indicateurs) pour les exploiter plus tard.	Dans la mesure du possible, nous optimisons le planning pour limiter les déplacements. Nous avons fait un Bilan Carbone® ou nous avons évalué nos émissions par une autre méthode.	Nous pratiquons le télétravail quand c'est possible, et utilisons la vidéo-conférence pour les réunions inter-agences. Nous avons évalué nos émissions de CO <sub>2</sub> et pris des mesures pour les limiter.
Quell	Quelles actions avez-vous entreprises pour limiter les impacts des trajets ?	Aucune, et d'ailleurs nous n'avons pas de levier d'action.	Nous avons sensibilisé nos salariés à la conduite éco-responsable, par une note de service et un paragraphe dans notre livret d'accueil.	Nous avons inclus un volet « conduite responsable » dans le parcours d'intégration de nos salariés.	Nous avons formé nos salariés à l'éco- conduite et les aidons à entretenir leur véhicule.
1 : Le	Enjeu 11 : Les impacts environnementaux au domicile	nicile			
Quell imite	Quelles mesures avez-vous prises pour limiter les impacts environnementaux liés aux activités à domicile ?	Aucune, et d'ailleurs ce qui se passe chez le client est de sa responsabilité.	Nous formons nos intervenantes aux pratiques de dosages et d'économie d'eau.	Nous incitons nos clients, par divers supports et avec l'aide des intervenantes à l'achat d'éco-produits.	Nous mettons en œuvre une véritable démarche d'éco-conception de service, en impliquant nos intervenantes.
Quell	Quelles actions concrètes mettez-vous en place pour la sensibilisation des usagers ?	Rien n'est fait à ce jour.	Nous avons intégré une rubrique « environnement » à la lettre d'information que nous envoyons à nos bénéficiaires.	Nous avons formé nos intervenants à la communication sur ce sujet, par exemple sur les éco-produits, les économies d'eau ou le jardinage écologique.	Nous considérons les bénéficiaires comme de vrais partenaires, et signons avec eux une charte de co-engagement avec un volet environnement.
Comr a la n Jomi	Comment maîtrisez-vous les impacts liés à la négligence des autres intervenants à domicile ?	Nous ne nous soucions pas des impacts des autres activités au domicile (déchets et matériels).	Le cahier de liaison permet de responsabiliser les autres intervenants à domicile.	Nous formons nos intervenantes sur cet aspect (les risques liés à la co- activité).	Nous avons co-construit une démarche avec les autres intervenants, chacun s'engageant sur son périmètre de responsabilité.

# 

Ce test a pour objectif de donner une première indication sur l'engagement et les actions mises en œuvre par votre structure pour une optimisation des temps, des distances et des risques en termes de déplacements. Plusieurs réponses par question peuvent être cochées ; les modalités de réponse correspondent à un engagement crescendo vers une gestion optimisée des déplacements.

☐ A • L'équipe administra ☐ B • Des documents d'ir	ormées des risques liés à l'utilisation du véhicule. ive en parle de temps en temps lorsque les intervenantes passent au bureau. formation sur ces risques ont été distribués. es pour l'utilisation du véhicule ont été définies, elles sont écrites et diffusées aux
☐ A • L'organisation mise nombre de points néce ☐ B • Lors de l'embauche administratifs ainsi qu' ☐ C • L'équipe administra	erement les informations relatives aux véhicules des salariés.  en place permet de s'assurer que les salariés qui transportent les clients ont le ssaires sur leur permis.  une copie du permis et de l'attestation d'assurance sont conservés par les services un suivi de la mise à jour de ces documents.  ive s'assure que les salariés détiennent une assurance pour le transport des clients t une assurance collective.
☐ A • Les intervenants so☐ B • La direction a définurgence et chaque resp☐ C • Il arrive à la direction	ce permet d'optimiser les distances de déplacement des intervenants. It sectorisés.  une distance maximale au-delà de laquelle un intervenant ne se déplace pas sauf onsable de secteur connait ces consignes.  In de réorganiser les secteurs pour réduire les distances de déplacement et donc de t les missions affectées aux intervenants.
<ul> <li>A • Les temps de dépla aux temps réels.</li> <li>B • L'organisation permidentification précise proximité</li> <li>C • La direction a mi</li> </ul>	ce des contraintes de déplacement des intervenants.  ement des intervenants sont toujours prévus dans les plannings et correspondent  et d'éviter les déplacements inutiles des intervenants au siège et/ou aux agences :  des objectifs de déplacement, organisation de réunions sur des territoires de  en place des actions nouvelles permettant de faciliter les déplacements des  ple du co-voiturage (formation/réunions ou intervention), une mise à disposition  ues
pénibilité, le nombre de dép  A • Les responsables de travail et aux accords de la	des critères et des bonnes pratiques en terme de planification suivant une volonté é de vie au travail (exemple : un nombre moyen d'interventions par jour limité, un comportant des niveaux de difficultés différents, la prise en compte d'indicateurs
A • L'équipe administr d'environnement ou de	entions intègre le critère « durée des déplacements ». tive planifie les interventions en tenant compte des contraintes de circulation, s horaires des transports en commun. ive planifie les interventions en tenant compte de la durée de déplacement à partir icile.

# Outil de questionnement « gestion des temps et des déplacements »

C · L'organisation prévoit une durée maximale de déplacement journalière ou hebdomadaire et ce critère est régulièrement contrôlé sur les plannings. 7/ Le remboursement des frais de déplacements suit les principes ci-dessous. A • Le remboursement des déplacements entre deux séquences consécutives de travail des intervenants est réalisé conformément à la convention collective ou à un accord d'entreprise. ☐ B · Les déplacements domicile-travail (utilisation d'un véhicule ou d'un 2 roues) sont indemnisés forfaitairement pour les intervenants et le personnel administratif. C · Les déplacements domicile-travail (utilisation d'un véhicule ou d'un 2 roues) sont indemnisés sur la base du nombre réel de kilomètres effectués par les intervenants et le personnel administratif. 8/ Les déplacements du personnel administratif sont optimisés. ☐ A • La zone géographique des visites à domicile est sectorisée. ☐ B • Une organisation des déplacements de l'équipe administrative est mise en place : planning des visites, planning des véhicules de service, circuit de visites sur une zone géographique définie... C · La direction a mis en place des actions innovantes permettant d'optimiser les déplacements des équipes : télétravail à domicile possible pour les membres de l'équipe administrative, co-voiturage pour les formations ou les réunions, horaires de réunions adaptés aux contraintes de circulation, visio-conférence... 9/ Les risques relatifs aux déplacements sont pris en compte par la structure. A • Les risques relatifs aux déplacements sont intégrés au document unique et donnent lieu à des actions de prévention, d'information et de formation. ☐ B • Les salariés (intervenants et encadrement) sont associés à l'évaluation des risques liés aux déplacements et à la définition des actions de prévention, d'information et de formation ; des consignes relatives aux risques en déplacement sont diffusées. C • Un suivi régulier (au moins une fois par an) des actions de prévention, de leur impact sur les données SST (Santé-Sécurité au Travail) de la structure est réalisé. Chaque année, le plan de prévention est actualisé; il intègre la prévention du risque trajet (domicile-travail). 10/ La structure est sensibilisée aux impacts des déplacements sur l'environnement. ☐ A • Nous recommandons à nos salariés d'être vigilants lors des déplacements. B · Nous avons sensibilisé nos salariés à la conduite responsable et les incitons à l'éco-conduite. C • Des formations à l'éco-conduite sont proposées dans le plan de formation. Nous avons mis en place des actions innovantes visant à réduire les impacts environnementaux des déplacements ou à favoriser des modes de déplacements plus doux.

# Bilan



#### Je n'ai que des A.

Vous appliquez la règlementation en vigueur. Pour autant vous avez une marge de progrès intéressante sur les questions d'innovation sociale et de maîtrise de l'impact des transports sur l'environnement.

Vous êtes représentatif de l'ensemble des acteurs de ce secteur.



#### J'ai des A et au moins 10 B et/ou C.

Vous appliquez la règlementation en vigueur et vous avez formalisé des procédures permettant d'optimiser votre organisation des déplacements.

Vous accordez une place importante à toute action favorisant la qualité de l'emploi de vos salariés.

Certaines de vos actions s'inscrivent dans les nouvelles pratiques du secteur.



#### Je n'ai que des B et C.

Vous appliquez la règlementation en vigueur et vous avez mis en place une démarche d'innovation et d'amélioration continue. Vous mesurez l'efficacité de vos actions à l'aide d'indicateurs.

Vous faites partie des leaders innovants du secteur.

# sur l'intégration territoire et société



# Une démarche de progrès, étape par étape, du cadre réglementaire aux actions les plus innovantes

- · Analyser et suivre des données qualitatives et quantitatives sur les populations et le territoire.
- Construire une stratégie de coopération.
- S'impliquer dans les réseaux d'insertion et d'emploi.
- Favoriser une démarche citoyenne sur le territoire.
- Partager des savoirs-faire entre professionnels du territoire.
- Intégrer l'usager à la vie de la structure.
- Intégrer des bénévoles, des associations partenaires dans la vie de la structure et la prestation de service.
- Essaimer et parrainer.



- Communiquer ses engagements auprès des clients et ses partenaires.
- Participer à des réseaux de coordination autour de l'usager.
- Intervenir sur des territoires peu couverts par d'autres structures (quartiers sensibles, défavorisés ou ruraux).
- Adhérer à des réseaux, des fédérations, des plateformes.
- Participer à des actions sur le territoire (salons, manifestations...).
- Impliquer son personnel (encadrement et intervenant) dans des manifestations.

# BONNES PRATIQUES



- Appliquer le cahier des charges de l'agrément (anciennement agrément qualité).
- Prendre connaissance du schéma départemental Personnes Agées/Personnes Handicapées du Conseil Général.
- Prendre en compte les RBPP (ANESM) (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles) dans ses pratiques et former son personnel sur la maltraitance.
- Etre en capacité de réorienter un usager en fonction de son besoin si la structure ne peut y répondre.





NB: Cet outil n'est en aucun cas un référentiel et ne prétend pas à l'exhaustivité. Il se veut une illustration de démarches de progrès observés dans le secteur.

\* Selon la législation applicable au moment de la sortie du guide.

# sur la qualité de service et la relation à l'usager



- Sélectionner l'intervenant adapté à la mission suivant un système de gestion des compétences formalisé et évolutif.
- Tester systématiquement les compétences en situation lors du recrutement (salle pédagogique, formations internes).
- Diversifier les modes de recueil de la satisfaction du client/mode de participation.
- Définir et appliquer un parcours de l'usager : caractéristiques et fréquence du suivi en fonction de sa situation.
- Définir une procédure de gestion des remplacements : anticipation, planification, réalisation, satisfaction.
- Diversifier les modes d'information de l'usager (site/lettre d'information...).
- · Mettre en place un suivi régulier des tâches réalisées au domicile.
- Systématiser la répartition des tâches dans le cadre d'une intervention à plusieurs.





- Réévaluer annuellement les besoins au domicile des personnes dépendantes et vulnérables.
- Animer la démarche qualité suivant un mode participatif intégrant tous les métiers (groupe d'échanges de pratiques, groupe de travail, équipe pilote...).
- Communiquer sur les engagements clients/usagers.
- Organiser le suivi et les échanges d'informations sur la mission (pathologie, habitude de vie, règles de confidentialité...).
- Homogénéiser les pratiques d'intervention entre les intervenants : socle commun (mode opératoire, comportement, équipement).
- · Mener une certification qualité.
- Mener des contrôles qualité aux domiciles.
- Maitriser la transmission d'information sur la mission en cas de remplacement.
- Intégrer les caractéristiques des pathologies des usagers et de leur impact (avec leur accord) dans la définition de la mission et l'information de l'intervenant.
- Proposer une prestation conforme aux attentes et besoins du client et l'ajuster (horaires/profils).
- Faciliter l'accès à la direction pour le client.

# BONNES PRATIQUES



- Homogénéiser les pratiques sur les sites/antennes.
- Évaluer les besoins à domicile des clients.
- Définir un cadre d'intervention des services intégrant les limites professionnelles et respectant les exigences réglementaires (matériel...).
- Formaliser un cahier de liaison au domicile, un livret d'accueil « usager », la charte des droits et libertés de la personne accueillie pour les usagers vulnérables.
- Mettre en place des services d'astreintes organisées pour l'usager vulnérable.
- Faire une déclaration sur le recueil d'informations à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).
- Rendre transparentes les informations dans les relations contractuelles.



# sur le développement des compétences, des qualifications et de la qualité de l'emploi

# Une démarche de progrès, étape par étape, du cadre réglementaire aux actions les plus innovantes



- S'engager vers un emploi durable en favorisant les sorties positives.
- Définir un plan de communication interne (thèmes et récurrences).
- Valoriser et développer la reconnaissance des métiers à travers des messages de communication (fiche de présentation du métier en lien avec les limites professionnelles).
- Permettre le télé-travail pour les responsables de secteur.
- Porter assistance à des salariés sur des besoins ponctuels (logements, véhicules...).



- Informer les salariés sur le cadre conventionnel (les composantes du salaire et les modalités de calcul...).
- Avoir une communication interne structurée et diversifiée.
- Avoir un processus d'intégration formalisé (formation, travail en binômes...).
- Editer un livret d'accueil salarié.
- Se lancer dans une démarche GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences).
- Formaliser un plan de formation intégrant les demandes exprimées des salariés/Accompagner le personnel vers la formalisation d'un projet professionnel (Validation des Acquis et de l'Expérience, Congé Individuel de Formation...).
- Mettre en place le tutorat dans le cadre d'un parcours d'intégration et former des tuteurs parmi les intervenants.
- Mettre en place la modulation du temps de travail.
- Mettre en place une politique de qualification des salariés.

# **BONNES PRATIQUES**



- Procéder à des entretiens d'évaluation professionnels tous les 2 ans.
- Appliquer les accords de branches sur les seniors pour les associations et/ou formaliser des plans d'actions individuels (formation, séniors, pénibilité...).
- Communiquer de façon transparente sur les droits à la formation.
- Mettre en place des formations spécifiques par rapport aux profils de public, suivis (handicap, Alzheimer, garde d'enfant...).
- Formaliser un plan de formation annuel « intervenants » et « administratifs » avec des formations qualifiantes pour les publics vulnérables.
- Respecter l'obligation d'emploi en faveur des personnes handicapées et celle liée à l'égalité homme femme.
- Mensualiser le personnel.
- Respecter le cadre conventionnel et législatif applicable.



# sur la prévention des risques professionnels



- Faire intervenir un psychologue à la demande ou suivant une liste de situations à risque (décès du bénéficiaire...).
- Mener des enquêtes quantitatives/qualitatives sur les risques professionnels auprès des salariés.
- Prendre en compte les risques psychosociaux (intervenants, encadrement).
- Mettre en place des référents (intervenant/responsable de secteur) sur la prévention des risques dans la structure.
- Prendre en compte les risques liés au trajet-stationnement.
- Piloter régulièrement la politique de santé-sécurité au travail, avec un suivi des indicateurs (arrêt de travail, maladie...) et la mise en place d'actions correctives.





- Etablir un document unique de prévention des risques suivant un mode participatif et intégrant les représentants du personnel/ou des institutionnels concernés (CARSAT/Médecine du travail, etc.).
- Mettre en place un plan de prévention annuel piloté régulièrement avec un suivi des actions dans le cadre d'un groupe de travail interne.
- Mettre en place des groupes d'analyse des pratiques/groupes de parole thématique.
- Diffuser des informations régulières sur les risques (guides internes/externes).
- Sectoriser les interventions, limiter les déplacements.
- Mettre à disposition du matériel de remplacement sécurisé pour pallier aux situations dangereuses dans les domiciles.
- Former l'ensemble des salariés aux premiers secours, gestes et postures et pathologies.

# **BONNES PRATIQUES**



- Établir le document unique de prévention des risques avec une mise à jour annuelle.
- Analyser les risques encourus par les salariés dans chaque domicile.
- Systématiser les visites médicales de reprise en étant très vigilant sur les délais.
- Planifier systématiquement des temps de déplacement au réel.
- Informer les salariés sur les questions de logistique (plan, trajet...) de façon systématique et détaillée.
- Mettre en place des visites médicales pour tout nouveau salarié.
- Fournir le matériel et les équipements de sécurité.





- Identifier avec les instances représentatives du personnel (IRP) des actions à mener sur les discriminations.
- Accompagner la parentalité et les femmes enceintes.
- Dynamiser le dialogue social en élargissant les thèmes de consultation.
- Accompagner les IRP dans la réflexion sur la communication avec des salariés intervenants à domicile.
- Faire des enquêtes salariés sur la satisfaction au travail.
- Partager et échanger entre les différents métiers.



- Formaliser ses engagements (signature de la charte de la diversité).
- Travailler sur la mixité de l'encadrement intermédiaire et intervenants.
- Fournir des téléphones portables aux intervenants et responsables de secteur avec intégration de GPS (...).
- Prendre en charge l'assurance domicile travail / vignette gratuite pour parking (paiement des frais de transport domicile-travail, forfait à indemnisation complète, suivi financier kms/heures travaillées, budget global de déplacement par secteur...).



- Formaliser le rapport de situation comparée (égalité hommes femmes)/Bilan social/Plan séniors (pour les plus de 50 ETP).
- Prendre en compte les plages d'indisponibilité et les demandes de réduction de temps de travail.
- Mettre en place l'affichage légal (Élire des Délégués du personnel (DP)/Comité d'entreprise (CE)/Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)).
- Participer aux frais de transport en commun des salariés (50%).
- Organiser les élections des instances représentatives du personnel (DP/CE/CHSCT) en fonction de l'effectif.
- Respect des règles de non discrimination.



# sur la gestion des ressources



# Une démarche de progrès étape par étape, du cadre réglementaire aux actions les plus innovantes

- Entrer dans une démarche d'achats responsables.
- Réutiliser et valoriser les déchets notamment sur les prestations de jardinage.
- Initier un service de petits travaux de rénovation pour l'efficacité énergétique.
- Afficher un tableau de bord environnement au siège avec la progression des indicateurs.



- Trier les déchets au siège et dans les antennes en fournissant des bacs différenciés.
- Equiper les sanitaires en dispositifs d'économie d'eau.
- Procéder à des mesures sur les économies de papier réalisées (impressions recto verso, dématérialisation...).
- Eviter les procédures inutiles (double emploi pointage papier/électronique).
- Sensibiliser des intervenants et des clients à l'utilisation de produits écologiques.



- · Afficher des consignes environnementales dans les bureaux (impressions, tri, économie d'énergie...).
- Recycler les toners et les cartouches d'imprimante.
- Sensibiliser les salariés du siège à travers le bulletin d'information sur ces questions.



# 2 agir

# sur les impacts environnementaux au domicile et les transports



- Mettre en place de nouveaux services liés à l'environnement et à la maîtrise de l'énergie.
- Proposer des services de jardinage écologique (sans pesticide, sans ou avec peu d'arrosage) avec possibilité de donner des conseils pratiques et des cours à domicile.
- Proposer d'entretenir mais aussi de conseiller les détenteurs de potagers biologiques.
- Distribuer des kits recharges de produits d'entretien écologique.
- Former ses salariés à l'éco-conduite.
- Proposer des réunions en visio-conférence.
- Réduire les transports par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (GPS, etc).
- Favoriser le co-voiturage.
- Afficher le poids du dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) des prestations.



- Favoriser l'achat de véhicules de flotte récents et conformes au bonus écologique.
- Tenir un tableau de bord des distances parcourues (véhicules flotte et personnel).
- Sensibiliser les intervenants et les clients au ménage écologique, à l'achat de produits éco-conçus et au tri des déchets au domicile.
- Lister les produits à éviter (ménage et jardinage).
- Formaliser des consignes de transport (sensibilisation éco-conduite, promotion des modes de transports doux).
- Entretenir le parc automobile des salariés ou proposer des tarifs négociés.



- Former les intervenants (consignes d'utilisation, dosages, etc).
- Sectoriser les zones d'intervention pour limiter les déplacements.



# par la mise en place et le suivi d'une démarche éco-responsable

# Exemple d'un tableau de bord de suivi :

Ce tableau intègre les différents postes d'impacts, par type d'activité ou en fonction de leur localisation (siège, transport, domicile).

A chaque rubrique (type d'impact) correspond un ou plusieurs axes d'améliorations, pour lesquels une ou plusieurs actions peuvent être mises en place. Pour le suivi des actions mises en œuvre, des exemples d'indicateurs sont donnés.

Enjeu	Axe d'amé- lioration	Action n°	Description de l'action	Indicateur de suivi	Niveau de per- formance actuel	Niveau de per- formance à attein- dre	Personne ressource	Délais de réalisa- tion
	Achats responsables	1	Choisir des produits avec éco-label(s)	Pourcentage de produits labellisés	5%	50%	Achat	6 mois
		2	Formaliser une politique d'achat avec des critères environnemen- taux	Pourcentage de produits satisfaisant à ces critères	0%	30%	Achat	6 mois
ET AGENCES	Economie d'énergie	3	Optimiser l'efficacité énergétique des bâtiments	Evolution du ratio de la consommation kWh/m²/an	280 kWh/ m2/an	Réduc- tion de 20%	Logistique	1 an
ECO-RESPONSABILITÉ SIÈGE ET A		4	Choisir des équipements économes en énergies	Consommation moyenne des équipements ou étiquette énergie	Parc existant non recensé	Ensemble du parc en AAA	Achat	3 mois
	Economie d'eau	5	Choisir des équipements sobres en eau	Consommation des machines par cycle de lavage	Parc existant non évalué	Ensemble du parc évalué, mise en place d'un plan d'action	Logistique	1 an
		6	Former les salariés aux techniques permettant d'économiser l'eau	Pourcentage des points d'eau équipés de réducteurs de débits, etc	20% des salariés formés	100% des salariés formés	Formation	6 mois
	Réduction des déchets	7	Tri sélectif	Volume ou poids de déchets triés	Aucun tri	Mise en place du tri et suivi	Qualité	6 mois

# 2 agir

# par la mise en place et le suivi d'une démarche éco-responsable

Enjeu	Axe d'amé- lioration	Action n°	Description de l'action	Indicateur de suivi	Niveau de per- formance actuel	Niveau de per- formance à attein- dre	Personne ressource	Délais de réalisa- tion
ACEMENTS	Réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)	8	Choix de véhi- cules à faible consommation	Evolution des consomma- tions moyennes par véhicule	7 l/100 km (GO)	6l/100 km (GO)	Logistique	1 an
TRANSPORTS ET DÉPLACEMENTS	Réduction des pollutions accidentelles	9	Entretien des véhicules pour limiter les fuites	Vétusté du parc, pourcentage du parc entretenu par un garage agréé	Age moyen du parc : 4 ans	Age moyen ramené à 3,5 ans	Logistique	1 an
MPACTS ENVIRONNEMENTAUX AU DOMICILE	Maîtrise du risque routier	10	Formation à la conduite éco- responsable	Taux d'accident	5 accidents /100 salariés/ an	4 accidents /100 salariés/ an	Directeur	1 an
	Economie d'eau	11	Proposer aux clients des procédés économes	Nombre de clients ayant basculé sur le nouveau procédé	3% des clients	20% des clients	Encadre- ment inter- médiaire	1 an
	Economie d'énergie	12	Inciter le client à faire des petits travaux (ampoules, calfeutrage)	Nombre de clients ou d'interventions	15 interventions en 2010	30 interventions en 2011	Encadre- ment inter- médiaire	1 an
	Réduction des pollutions	13	Formation des personnels aux dosages	Pourcentage de personnel formé	30%	50%	Formation	6 mois
IMPACTS ENVIR	Maîtrise des déchets	14	Proposer au client un service d'enlèvement (ou de dépôt à l'agence) de certains déchets (ampoules, piles)	Nombre de clients concernés Nombre de points de dépôt	1 point de dépôt au siège	Points de dépôts dans toutes les agences	Responsable d'agences	1 an



# Comment estimer les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux déplacements ?

Le calculateur présenté ici propose un suivi simplifié des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES), liées aux déplacements des intervenants et de l'encadrement, ainsi qu'au service de transport accompagné. Il permet dans un même temps de suivre les remboursements d'indemnités kilométriques, ainsi que les trajets domicile-travail.

Il est bien sûr possible de faire des regroupements par service ou par agence (sous-totaux en ligne) pour un suivi différencié.

La colonne « facteur d'émission » permet de calculer, à partir des données saisies, les émissions de carbone.

x nombre de jours travaillés x **Emissions Kg** distance x nombre de trajets équ. CO2 16973 facteur d'émission x 3,67\* 5 625 7 636 3 712 Les émissions de GES = professionnel (Kg Facteur Emission équ. Carbone) déplacement 90'0 90'0 professionnels parcourus nombre de kilomètres (relevés de compteur) Emissions = nombre de kilomètres professionnels remboursés x facteur d'émission x 3,67\* 34678 16856 25547 x nombre de jours travaillés x distance x nombre de trajets facteur d'émission x 3,67\* Les émissions de GES = Emissions Kg équ. CO<sub>2</sub> 5 461 2 642 1850 Facteur Emission perso. (Kg équ. déplacement Carbone) 90'0 90'0 90'0 Kg équ. CO<sub>2</sub>) **Emissions** 224.50 92,5 d'après le site de l'ADEME : par jour trajets Les facteurs d'émissions peuvent être actualisés http://www2.ademe.fr 2 ~ Facteur Emission déplacement (Kg équ. Domicile-Distance moyenne travail 30 20 10 Carbone) 900'0 900'0 travaillés Déplacements domicile-travail et professionnels Nbre onrs 210 220 200 culation des Distance N° immatrivéhicules 4200 0009 Mode de déplacement : Voiture Déplacements professionnels Mode de déplacement : Train Personnes concernées Période: Annuelle Nom salarié

Pour information : L'émission moyenne d'un français sur une année est de 7,22 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>-

<sup>\*</sup> Pour passer de l'équivalent carbone à l'équivalent en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) nous devons multiplier les émissions par 3,67.

# 2 agir

# SUJETS À ABORDER DANS

Les sujets à aborder sont :

- les prestations et les tâches attendues,
- l'information sur les dispositifs d'aide.
- l'organisation interne de la structure: assistance pour la constitution des dossiers/mode d'intervention (prestataire)/ gestion des clés/qualité de service/continuité du service/ assurance/référent dédié/ déontologie,
- l'intervenant : compétence des salariés,
- les étapes dans la prise en charge de la personne par la structure.

Les sujets à aborder sont :

- · le contenu de la prestation,
- les rôles et les missions des intervenants,
- la situation globale de la personne,
- l'environnement et les conditions de vie.
- · les tâches à réaliser,
- l'estimation du temps nécessaire à la prestation,
- · la présentation du livret d'accueil,
- la présentation du Conseil Général, du devis et du contrat,
- le délai d'intervention prévisionnel,
- · l'engagement sur la diversité.

Les sujets à aborder sont :

- le nom et la qualification de l'intervenant,
- le planning et la présentation de la gestion des clés,
- la présentation de la fiche de mission,
- la présentation du cahier de liaison et les modalités de remplissage.

ACCUEIL

ANALYSE DES BESOINS 3

OFFRE DE SERVICES
CONTRACTUALISATION

#### Les outils :

- les tarifs,
- la plaquette de présentation de la structure,
- le site web,
- le référencement sur les plateformes,
- · la charte déontologique,
- le règlement de fonctionnement,
- les droits et les devoirs du salarié, du client, de la structure,
- la charte des droits et libertés\* de la personne accueillie,
- le règlement intérieur,
- la plaquette sur la démarche qualité,
- les modèles de dossiers de financeurs.\*

#### Les outils:

- le livret d'accueil,
- · la fiche analyse de la demande,
- · la fiche évaluation des besoins,
- la grille d'évaluation des temps/prestation,
- la grille AGGIR,\*
- la grille de diagnostic du domicile,
- les dossiers type de prise en charge,
- le devis,
- · le contrat,
- les conditions générales de vente.
- · la charte de la diversité.

### Les outils :

- · le planning,
- le formulaire « clé »,
- · le cahier de liaison,
- la proposition de service,
- la fiche de présence.

# LES OUTILS À

\* Si personne vulnérable

# par l'accompagnement de l'usager

# **CHACUNE DES ETAPES**

Les sujets à aborder sont :

- la présentation et l'utilisation des équipements (blouse, carte professionnelle, gants...) par l'intervenant,
- les données du jour à prendre en compte,
- · l'observation par l'intervenante de la situation du client.

Les sujets à aborder sont :

- la programmation des remplacements,
- le suivi « qualité » de la première intervention,
- · la présentation des remplaçants,
- le contrôle «qualité »,
- les modalités d'établissement de la facture.
- les modalités d'accès aux informations.

Les sujets à aborder sont :

- la réévaluation de la situation du client,
- la réévaluation des tâches à réaliser,
- le suivi « qualité » des interventions,
- le contrôle « qualité » au domicile,
- l'enquête de satisfaction,
- l'estimation du temps nécessaire à la prestation,
- l'information sur l'évolution de la structure et le secteur.
- l'information ponctuelle sur l'évolution des aides,
- les autres formes de participation du client (conseil des usagers...),
- les modalités de gestion des réclamations et des conflits.

Les sujets à aborder sont :

- · les vœux,
- l'anniversaire,
- le parrainage (chèque cadeau),
- les cadeaux clients,
- la réunion avec les usagers...



RÉALISATION DE LA PRESTATION AJUSTEMENT ET SUIVI DE L'INTERVENTION

FIDÉLISATION ET CONVIVIALITÉ

#### Les outils:

- le pointage téléphonique et la fiche de présence,
- la fiche de remontée, interne/ou remontée téléphonique,
- la fiche de mission.

#### Les outils:

- la fiche de remplacement,
- la fiche de mission « remplaçant »,
- la grille de contrôle « qualité »,
- l'enregistrement du suivi client,
- · la fiche de congés,
- la facture.

#### Les outils :

- les fiches réclamations.
- la fiche « conflit »,
- le questionnaire d'enquête de satisfaction
- le compte-rendu de réunion d'analyse de la satisfaction des clients,
- la fiche de réévaluation des besoins,
- la fiche de mission actualisée,
- l'analyse statistique.

#### Les outils :

- · la newsletter,
- · les vœux électroniques,
- · le calendrier,
- le support de parrainage, pour les intervenants,
- le support de parrainage pour les clients...

# **CHACUNE DES ETAPES**

# 2 agir

# sur la mise en conformité des domiciles

Les salariés et les entreprises de services à la personne intervenant auprès de milliers de familles, dans l'intimité des foyers, notamment pour les actes essentiels de la vie comme la prise en charge d'un parent dépendant ou la garde des enfants ne sont-ils pas au cœur du système de prévention ?

Notre hypothèse est la suivante : le domicile est le lieu privilégié de la prévention et les services à la personne ont la capacité d'engager une démarche globale auprès des usagers.

En effet, les services à la personne présentent plusieurs atouts : capacité de repérage des risques et des besoins au domicile, réalisations d'actions quotidiennes d'information, de médiation et d'orientation vers les dispositifs adéquats (s'agissant de problèmes de santé, logement, activités physiques, loisirs, nutrition), éventuelle coordination entre plusieurs intervenants (infirmière, aide à domicile, médecin)... et ce sur une approche large relative à l'habitat, l'autonomie, la santé, l'environnement...

#### La démarche

L'expérimentation proposée vise donc à tester cette hypothèse spécifiquement sur deux axes : la sécurité des salariés et des usagers qui renvoie aux enjeux sociaux et sociétaux et la santé environnementale des usagers qui renvoie aux enjeux sociétaux et environnementaux.

#### Sur la sécurité

Les services à la personne ont vocation à contribuer à la prévention des accidents de la vie courante, d'une part, en offrant des services sécurisés aux particuliers, qu'il s'agisse d'accomplir des petits travaux (bricolage) ou d'installer des équipements de sécurité (détecteurs, avertisseurs de fumée) et d'autre part, en assurant la mise en sécurité du domicile (aménagements...), et notamment celui des personnes âgées.

Nombreuses sont les remontées des intervenants à domicile faisant état de logements insalubres, très encombrés, de présence de nuisibles, d'installations électriques douteuses ou défaillantes... De nombreux signalements sont effectués auprès des services sociaux avec des délais de réponses aléatoires. Ces démarches de signalement sont effectuées de façon marginale sans mode opératoire ni même de suivi et d'évaluation par les équipes.

Le repérage des risques, le signalement des situations les plus difficiles, l'orientation des usagers vers les aides existantes et les acteurs légitimes, la réalisation de petits travaux d'aménagement du domicile constituent autant de réponses que peuvent porter les structures de services à la personne pour la sécurité des usagers à leur domicile

## Sur la santé environnementale

La problématique de la précarité énergétique s'impose aussi au secteur. En effet, si un adulte passe de nombreuses heures par jour dans son logement, ce temps est démultiplié, dans le cas de personnes âgées ou handicapées. Étant donné l'importance de ce temps passé à l'intérieur du domicile, l'impact de la mauvaise qualité de l'habitat, de la mauvaise qualité de l'air, du manque de confort, ou des diverses dégradations liées aux difficultés d'accès à l'énergie dans le logement sont des facteurs qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé des occupants (froid, mauvaise, voire très mauvaise qualité de l'air) et sur celles des intervenants à domicile. Cette question est aussi au cœur de la prévention santé des enfants.

Au-delà de la protection des bénéficiaires, ce type d'approche présente de multiples intérêts pour la structure qui sécurise ainsi le lieu d'intervention de ses salariés et lui permet ainsi de répondre de façon plus maitrisée à ses obligations en terme de prévention des risques professionnels qu'ils soient physiques ou psychiques (puisqu'ils sont de la responsabilité de l'employeur).

Même s'ils ont la possibilité d'exercer un droit de retrait pour protéger leurs salariés, les dirigeants des structures doivent trouver une réponse rapide qui prenne en compte l'ensemble des contraintes des usagers (famille, revenus, pathologies...).

# 2 agir par la formation

Pour agir concrètement, la formation est un levier intéressant. Il s'agit ici de mettre en avant des formations en lien avec la RSE, qui sont amenées à rejoindre les plans de formation des structures (L'idée est de mettre en exergue les savoirs développés dans chacune des actions de formation). L'ensemble des contenus des formations seront présents sur l'espace dédié à la RSE du site du Pôle Services à la Personne : www.psppaca.fr. A titre d'exemples, voici quelques formations sur les enjeux sociétaux, sociaux et environnementaux.

S ENIEU SOCIETAL

Formation « recommandation sur la prévention de la maltraitance de l'Anesm » à destination des responsables de secteur :

- Se mettre en situation de responsabilité par rapport aux risques de maltraitance,
- Prendre conscience de leur rôle en matière de sécurité et de bientraitance des usagers,
- Se positionner au quotidien face à toutes les situations complexes du domicile,
- Mettre en place des dispositifs de traitement de situations complexes ou de coopération avec d'autres acteurs plus spécialisés.

#### Formation « le cahier de liaison » à destination des intervenants :

- Replacer le cahier de liaison comme un outil de communication,
- Définir les types d'intervenants qui y ont accès,
- · Redéfinir la relation aux aidants familiaux,
- · Utiliser à bon escient cet outil,
- · Savoir qui le renseigne et à quel moment,
- Distinguer les informations indispensables ou non,
- Choisir des mots appropriés,
- Compléter par des documents en lien avec le bénéficiaire.

## ENJEU ENVIRONNEMENTAL

Formation « conduite éco-Zen et modes de transports « Doux » » à destination des intervenants et/ou des responsables de secteur :

- Réduire et maîtriser de manière conséquente sa consommation de carburant,
- Diminuer les coûts d'entretien, et l'usure de son véhicule,
- Limiter la pollution atmosphérique et l'émission de gaz à effet de serre,
- Respecter l'environnement en luttant contre le réchauffement climatique et en économisant les énergies,
- · Appréhender les risques routiers,
- · Maîtriser son véhicule,
- · Améliorer son comportement de conducteur,
- · Diminuer la sinistralité automobile,
- Éviter le stress au volant,
- Appréhender la conduite de nuit, les conditions météorologiques dégradées.

#### Formation « cadre d'intervention bricolage/jardinage (risques/environnement) » à destination des intervenants :

- Associer les plantes : bénéfice visuel, gustatif et sanitaire,
- · Gérer des herbes désirées et indésirables,
- · Gérer des animaux indésirables et des maladies,
- · Gérer l'eau,
- · Trier les déchets,
- Faire des économies d'énergie...

#### Formation « éco-gestes/sensibilisation environnement/ménages écologiques » à destination des intervenants :

- Reconnaître les produits toxiques et les produits écologiques,
- Identifier les logos : éco-label européen, NF, recyclé, etc.
- Utiliser les bons gestes d'entretien et les bons dosages qui préservent la nature.



#### **ENJEU SOCIAL**

Formation « La Prévention des risques/Certificat prévention secours » à destination des intervenants, Formation « La mise en place du plan séniors » à destination des directions, responsables de ressources humaines.



## OFFRIR UN MODELE ECONOMIQUE LOCAL

L'association ADMR est construite sur une organisation basée sur la proximité. Nos agents interviennent au service de personnes qui résident sur leurs communes. Modèle économique géré par des administrateurs bénévoles. La fédération, à partir de leurs engagements citoyens, soutient les solidarités locales dont l'objectif est le maintien à domicile. Acteurs majeurs du lien social des territoires, les bénévoles connaissent les personnes aidées et les salariés.



# PROPOSER DES INTERVENTIONS ADAPTÉES A TOUS TYPES DE HANDICAPS

association Depuis sa création, VARSEF affiche une volonté sans cesse renouvelée de permettre à chaque personne, quelle que soit la réalité de sa situation personnelle, de réaliser son projet de vie. L'association accompagne des personnes en situation de handicap dans leur vie quotidienne depuis 1998. Cet accompagnement renvoie à des situations très diverses en fonction du type de handicap. Afin



de faire reconnaître notre expérience et de progresser dans ce type de prise en charge, VARSEF s'est engagé dans un processus de labellisation HANDEO.





# **ACTIONS SOCIALES**

#### AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Toujours soucieuse d'améliorer les conditions de travail de ses salariés, HOME SERVICES a équipé au printemps 2011 l'ensemble de ses intervenants d'un smartphone. Celui-ci offre de nombreux avantages aux salariés sur le terrain : consultation du planning en temps réel



et des fiches mission, pointages simplifiés des prestations, GPS gratuit et temps de communication pris en charge permettant de contacter le bureau sans frais. L'échange d'information avec le back office s'est donc considérablement simplifié et amélioré. Nous réalisons une économie de papier importante car nous avons supprimé l'impression des plannings, des fiches missions et des fiches d'intervention. Enfin, un système de géolocalisation permet de vérifier en temps réel que le salarié est bien sur le lieu de sa prestation, ce qui est un gage de sérieux pour nos clients.

« Le smartphone est un outil pratique et facile d'utilisation pour les intervenants à domicile qui permet d'être rapidement en contact avec leurs responsables de secteur, et donc de ne plus se sentir livrés à eux-mêmes en cas de difficultés rencontrées sur le terrain. Nos conditions de travail se sont nettement améliorées car nous avons notre planning en temps réel avec les coordonnées des usagers et les fiches mission. C'est aussi un gage de confiance pour les usagers, puisque l'équipement GPS prouve que le salarié se situe au domicile des particuliers au moment de pointer ses heures ». Mélanie HAUTFRAY



# par l'innovation exemples d'actions RSE

# PROFESSIONNALISER NOS SALARIES

AidàDomi met en place une démarche de professionnalisation de ses salariés. Nous identifions le besoin de formation lors de l'Entretien Individuel Annuel. Notre objectif est d'orienter le maximum de nos salariés vers le titre d'Assistante De Vie des Familles, et de dispenser des formations spécifiques pour améliorer les savoir-faire et les savoir-être. Ces formations concernent la petite enfance, l'entretien, le grand âge et le handicap.



« J'ai obtenu le titre d'Assistante de vie des Familles après 2 ans de formation. J'ai gagné en efficacité auprès de mes clients, et une hausse de mon salaire ». Mathilde, Intervenante sur Marseille



# INSERER PAR L'EMPLOI

Notre association favorise l'emploi de jeunes diplômés et de publics en difficulté. Nous sommes, notamment, très attentifs au suivi et à l'accompagnement de nos stagiaires, pendant leur cursus scolaire. Nombreux d'entre eux nous ont d'ailleurs rejoints une fois leur diplôme obtenu.



« En janvier et février 2007, l'association AIDOM SERVICES m'a accueillie pour réaliser mon stage professionnel en entreprise. Je préparais mon BAC professionnel. Le directeur, très attentif à la réussite de mon parcours scolaire, m'avait promis une embauche en CDI si j'étais reçue. Il a tenu promesse en m'embauchant en octobre de la même année ». Johanna AZMI, Agent d'accueil

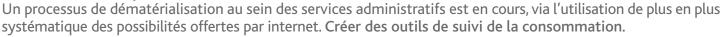




# **ACTIONS ENVIRONNEMENTALES**

# **REDUIRE NOS CONSOMMATIONS**

Favoriser le numérique



Nous élaborons actuellement des indicateurs de suivi de nos consommations d'électricité et de carburant avec, pour objectif, une réduction progressive, mais significative, de celles-ci.



Chez ARCADE, la dématérialisation c'est depuis 2007 :

- une économie de 16 000 feuilles par an, soit 325 kg de papier!
- 60 000 Cesus envoyés par voie électronique chaque année, soit autant d'économie d'enveloppes et de transport!

## MAITRISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX AUX DOMICILES

Nous avons équipé l'ensemble de notre personnel avec des balais ergonomiques et écologiques. Nous allons les former aux éco-gestes et adresser une lettre régulière à nos clients sur les bonnes pratiques. Nous mesurerons l'impact de nos actions par le nombre de clients ayant accepté la méthode de nettoyage préconisée et le nombre de salariés formés.



30 % de nos clients ont déjà adopté notre méthode de nettoyage écologique, nous espérons atteindre un objectif de 70% d'ici deux ans !

100 % de nos salariés seront formés aux éco-gestes d'ici 3 ans.



# Pour valoriser ses engagements On Millian III A F

Une démarche globale RSE au sein d'une structure de services à la personne s'appuie donc sur une évaluation de la situation des structures au regard des différents enjeux, sur la mise en place d'une démarche d'amélioration et sur la mise en œuvre concrète d'actions.

Un tel engagement nécessite de communiquer rapidement en interne auprès de ses salariés et, à terme, en externe auprès des usagers et des partenaires afin de :

- rendre visible et lisible les enjeux, la valeur ajoutée de la RSE,
- contribuer à la culture RSE et stimuler l'adhésion à l'action,
- d'impliquer, d'associer les salariés à la démarche globale,
- mener des actions de sensibilisation et de responsabilisation,
- valoriser les pratiques vertueuses et les éléments différenciants,
- apporter les preuves des engagements.

Dans le cadre de cette action collective, les structures participantes ont formalisé un rapport individuel de 8 pages sur leurs engagements RSE.

Pour exemple :



# Un rapport individuel peut :

- présenter les innovations, engagements, actions et impacts de la démarche RSE pour chaque structure engagée,
- mettre en valeur la qualité de service, l'innovation, l'exemplarité en termes de RSE dans une « approche globale de la personne »,
- constituer un outil de promotion, de référence vers l'ensemble du secteur des services à la personne,
- être complémentaire aux outils de communication existants,
- être le fruit d'un travail collaboratif en interne.

# Autres moyens de faire reconnaitre son engagement :

De nombreuses certifications existent sur chacun des enjeux. Elles permettent de légitimer les bonnes pratiques au travers d'un prisme normalisé.

Vous pourrez retrouver l'ensemble de ces labels, certifications plus en détail sur l'espace RSE du Pôle Services à la Personne PACA.

# Quelques labels existants:

- Les labels sociétaux
  - AFNOR NF SERVICES « Services aux personnes à domicile » http://www.afnor.org/
  - BUREAU VERITAS QUALISAP http://www.bureauveritas.fr/
  - SGS QUALICERT http://www.fr.sgs.com/

#### Les labels environnementaux

Deux écolabels sont délivrés en France :

- La marque NF Environnement pour le marché français http://www.marque-nf.com/
- L'Eco-label européen pour le marché de l'Union européenne http://www.eco-label.com/

### Les labels sociaux

- La charte de la diversité http://www.charte-diversite.com/
- Le label Emplitude http://www.label-emplitude.fr/

# • Le référentiel global

• ISO 26000 http://www.iso.org/

# dans une démarche RSE

La RSE incarne une vision prospective de la filière, porteuse d'innovation sociale et de développement économique. Il s'agit d'une approche globale et stratégique pour une entreprise cohérente.

Le Pôle Services à la Personne va donc investir de nouveaux chantiers RSE et valoriser les nouvelles compétences acquises auprès des entreprises adhérentes spécifiquement sur les enjeux sociétaux et environnementaux.

Il souhaite ainsi adapter cette première démarche globale au plus grand nombre en donnant les moyens aux entreprises de concrétiser leur projet RSE.

Pour se lancer dans une démarche RSE, le Pôle vous invite à consulter son espace RSE sur www.psppaca.fr et ainsi avoir accès à de nombreux outils :







- Sur la démarche globale RSE
  - 1 · l'outil intéractif d'auto-positionnement RSE,
  - 2 · les cahiers des charges des formations.
- Sur les enjeux sociétaux
  - 3 · l'accompagnement type de l'usager.
- Sur les enjeux sociaux
  - 4 · l'outil d'auto-positionnement sur les déplacements.
- Sur les enjeux environnementaux
  - 5 · la mesure de l'empreinte écologique.

# Et à prendre contact avec l'équipe pour :

- rejoindre une action collective sur une thématique précise pour avancer par étape,
- · former certains de vos salariés,
- se lancer dans une démarche globale RSE en intégrant une future action collective.

#### **REMERCIEMENTS**

Ce guide est issu d'un travail collectif. Il convient de remercier l'ensemble des partenaires, consultants, entreprises, administrateurs, salariés impliqués et membres du comité de pilotage qui ont participé à son élaboration :

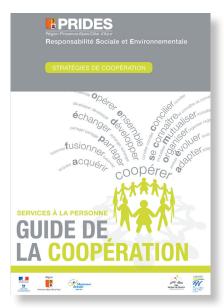
- l'Union Européenne, le Conseil Régional PACA, ACT Méditerranée, Uniformation, le Cabinet MQS, Inspire Institut, GM Consulting...
- AIDàDOMI, AIDOM SERVICES, ASSOCIATION POUR L'AIDE AUX FAMILLES, ARCADE ASSISTANCE SERVICES, FEDERATION ADMR (84), HOME SERVICES, VARSEF.

Directrice de la publication : Sandie BADEL/Parution : Décembre 2011 Réalisation : Pôle Services à la Personne PACA (PSP PACA)

# Dans la même collection



Guide Emplois, qualifications et compétences Services à la personne



Guide de la Coopération Services à la personne



19, rue Roux de Brignoles 13006 Marseille

Tél.: 04 91 31 10 24 Fax.: 04 91 13 69 53 Mél: info@psppaca.fr Site: www.psppaca.fr

Labellisé PRIDES - Pôle Régional d'Innovation et de Développement Economique Solidaire et lauréat de la sélection nationale des grappes d'entreprises 2011

L'action du PSP PACA est soutenue par l'Union Européenne (FEDER), la DATAR et le Conseil Régional PACA.







Lauréat sélection nationale des grappes d'entreprises 2011



