



Enjeux

- Harmoniser les procédures internes, développer les supports écrits à destination des salariés, comme des usagers pour fixer le cadre des prestations et les engagements réciproques, et contribuer à assurer une qualité de service,
- Répondre aux exigences de gestion de l'activité par :
 - le suivi rigoureux des différents indicateurs et ratios pour une meilleure maîtrise des coûts
 - l'utilisation d'outils adaptés (postes de travail en réseau, liens entre les applications informatiques de planification, de paie et de facturation des prestations),
- Optimiser les pratiques de gestion des ressources humaines pour tendre vers l'adéquation des ressources humaines aux besoins : mise en oeuvre de la modulation du temps de travail, gestion des statuts différents et du temps de travail des salariés, formalisation des compétences requises, mise en place des entretiens individuels, utilisation des dispositifs de formation et de VAE...
- Professionnaliser la procédure de recrutement pour recruter les profils répondant aux besoins de l'entreprise et sortir de la logique de recrutement dans l'urgence.



Nouvelles compétences / axes de progrès

- Développer ou acquérir des compétences en gestion administrative et financière, en gestion des ressources humaines (droit du travail, paie, modulation du temps de travail, formation, techniques de recrutement...),
- Maîtriser les outils informatiques (logiciels de gestion spécifiques).

SERVICES GÉNÉRAUX / ADMINISTRATIFS / RH / QUALITÉ

POINTS CRITIQUES	RISQUES	ACTIONS	DISPOSITIFS / OUTILS	ACTEURS A MOBILISER	
Environnement complexe (réglementation, multiplicité des acteurs, concurrence...)	Modes de gestion inadaptés	O : Professionnaliser la gestion de l'activité par l'utilisation de logiciels adaptés GRH : Former à la gestion administrative et financière	Logiciels de gestion Plan de formation, DIF, période de professionnalisation...	Direction RH, OPCA, organisme de formation	 
Complexité des financements de la formation	Limite du budget de formation	GRH : Prendre conseil auprès de l'OPCA sur les financements disponibles hors plan GRH : Former à l'ingénierie de formation	Réforme de la Formation Professionnelle Continue Plan de formation, DIF, période de professionnalisation...	OPCA RH, OPCA, organisme de formation	 
Marché de l'emploi tendu et faible attractivité du secteur Manque de professionnalisme dans le recrutement	Difficultés de recrutement, turn-over des intervenants Inadaptation des profils recrutés aux besoins Perte de dossiers clients (concurrence)	O/ CT : Mener une réflexion sur l'organisation du travail (durée, amplitude, sectorisation....) et la pénibilité des emplois GRH : Etudier la possibilité de d'octroyer certains avantages (mutuelle, primes...) GRH : Elargir le sourcing des candidatures GRH : Former aux techniques de recrutement	Accord de modulation, convention collective, diversification des tâches Partenaires sociaux, Commission Nationale d'Agrément, financeurs Plan de formation, DIF, période de professionnalisation...	Direction, RS, IRP, RH Direction, CA, IRP Ecoles, ANPE, cooptation... RH, OPCA, organisme de formation	   
Recrutement de salariés «seniors»	Des départs à terme et des recrutements massifs en conséquence	GRH : Anticiper les départs en analysant la pyramide des âges	Indicateurs sociaux	RH	
Mise en œuvre de la modulation du temps de travail complexe	Inadaptation des compétences et difficultés à assurer son emploi	GRH : Former à la mise en œuvre de la modulation	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation...	RH, OPCA, organisme de formation	
Organisation interne non efficiente	Rentabilité amoindrie et baisse de motivation	O : Lancer une démarche de certification pour revoir les procédures et l'organisation et fédérer les salariés autour d'un projet	ISO, NF, QUALICERT	Direction	
Absence des fiches de fonction	Chevauchement des tâches Frustration	GRH : Réaliser les fiches de fonction	Fiches de fonction	RH, salariés	