



TROPHÉES de l'entreprise



PRÉSENTATION DU PROJET

CATÉGORIE 2 : TALENTS EN MOUVEMENT

ENTREPRISE : GENERALE DES SERVICES

L'intervenant du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile(SAAD) travaille chez de nombreux particuliers ayant besoin d'aide au quotidien et dans des cas spécifiques (retour hospitalisation ; maladie...). Il contribue à l'équilibre de vie et au bien-être des personnes bénéficiant de leurs services. Les demandes ne cessent d'augmenter, cependant la pénurie des intervenants professionnels est bien connue. Il est donc temps de faire la lumière sur ce métier qui nécessite de réelles compétences afin de le comprendre, respecter et lui donner la reconnaissance qu'il mérite.

Alors comment arriver à motiver et attirer les candidats autour de ce métier d'aide et d'accompagnement ? Comment permettre à nos intervenants de garder l'équilibre de leur propre vie privée ? La réponse : réduire voire supprimer les éléments contraignants du métier (choix des horaires, proximité du domicile...) et le rendre plus attractif !

Tel est le challenge du projet "Valoriser nos Héros du Quotidien" de l'agence Générale des Services à Valence. Porté par la directrice Zhuoqing JACQUOT, le projet de l'agence lutte contre l'image péjorative du métier en construisant l'image professionnelle de nos héros du quotidien.

L'agence lutte contre la précarité de ses intervenants en leur offrant de nombreux avantages économiques qui sécurisent et facilitent leurs vies (mutuelle avantageuse et négociée, bons d'achats...). L'agence lutte contre l'isolement et la pénibilité du travail des intervenants en construisant une équipe soudée et à l'écoute. Nos objectifs sont de réussir à recruter et à fidéliser 60 intervenants en 3 ans.

PROJET : VALORISER NOS HEROS DU QUOTIDIEN

Racontez-nous !

Description de votre projet : sa genèse, vos motivations au démarrage, les éléments déclencheurs

Générale de Service Valence est née en juillet 2020. Notre agence propose des services à domicile pour améliorer le quotidien des particuliers : aide ménagère, assistante de vie, garde d'enfant à domicile, jardinier et bricoleur... La création de Générale des Services est sélectionnée comme Lauréate du Réseau Entreprendre avec un objectif de création de l'emploi : l'agence vise l'objectif d'avoir une soixantaine de salariés en CDI en temps partiel d'ici 3 ans.

Le besoin de "Valoriser Nos Héros du Quotidien" s'est ressenti dès la première démarche de nos recrutements : face aux très nombreuses demandes d'aide à domicile, cependant il y a peu de candidats pour y répondre !

Pourquoi peu de candidats ? Nous avons constaté de nombreuses causes dont quelques unes les plus typiques ci-dessous :

La honte d'être une femme de ménage.

La méconnaissance du métier "assistante de vie" : peu de gens savent que c'est un métier formé et diplômé, donc ils n'ont pas le réflexe de se réorienter vers ce métier ayant plein d'avenir.

Le travail d'aide à domicile a ses propres contraintes qui ne conviennent pas à tout le monde : La contrainte de la mobilité : beaucoup de familles vivent dans une zone rurale, l'intervenant du service à domicile doit être véhiculé pour aller chez eux.

La contrainte d'être capable de s'adapter à chaque client particulier qui a tout une façon de vivre différente des autres : les outils, les produits, les personnalités et les habitudes ne sont jamais pareils.

L'intervenant est souvent seul à assurer le suivi de son planning de travail, et à organiser chaque intervention, il faut être organisé et autonome.

La façon dont une agence gère les plannings d'interventions impacte directement la qualité de vie des intervenants. Ceux qui ont déjà des mauvaises expériences chez les autres agences se freinent à se relancer dans le métier par manque de confiance à l'agence.

Générale des Service doit débloquer tous ces freins afin d'atteindre sa promesse d'embauche ! Notre agence est convaincue que le service à domicile est un métier qui mérite beaucoup plus de compréhension, de respect et de reconnaissance, car nos Héros du Quotidien sont contributeurs d'une vie plus équilibrée et de bien-être des personnes bénéficiant de leurs interventions.

Expliquez-nous !

Détaillez-nous votre démarche de projet : comment avez-vous procédé pour mettre en œuvre ce projet ? Avec quels apports en compétences internes ou externes ? Comment avez-vous conduit le changement au sein de vos équipes ? Quelle a été la durée de mise en œuvre ? Quels freins avez-vous (peut-être) rencontrés ?

Les entretiens d'embauche : échanger pleinement sur les caractéristiques du métier, sur la culture de notre entreprise, et analyse sur la compatibilité du métier/candidat.

Donner les avantages économiques en faveur de nos salariés : indemniser correctement, remboursement des frais kilométriques, majorer le salaire des heures/jours spécifiques, prime, rembourser les autres frais liés aux interventions.

Optimiser l'itinéraire des interventions pour plus de travail et moins de temps perdu sur les trajets.

Respecter les contraintes de nos salariés, et équilibrer le planning de travail par des missions de différentes natures.

Animer les intervenantes avec des rencontres internes pour rompre leur isolement.

Créer l'identité professionnelle et l'appartenance à une belle société, par exemple : offrir les tenues de travail avec l'identité de l'agence.

Les avantages : primes, CE, formation, jeux de concours ; étude en cours pour d'autres idées d'avantages.

Nous avons mis en place ces actions étape par étape, mais avec détermination, grâce au support de notre tête du réseau qui nous met à disposition des outils/produits au choix.

PLUS-VALUE DU PROJET

Détaillez-nous les changements internes !

En quoi ce projet est innovant par rapport aux pratiques ou aux activités habituelles de votre entreprise : pouvez-vous nous expliquer la notion de rupture par rapport à vos pratiques antérieures? Quels sont les changements constatés au sein de l'entreprise ?

Nos intervenants travaillent chez les particuliers, nous les voyons rarement à l'agence, cela ne nous permet pas de nous connaître. Afin de les rassembler et de créer une équipe soudée, l'équipe de bureau trouve toujours des sujets qui les intéressent pour organiser des réunions d'équipes. Les intervenants peuvent échanger entre eux et aussi avec le personnel de bureau. Ils sont contents de faire la connaissance des autres collègues, cela rompt la solitude de leur travail.

Détaillez-nous les changements externes !

En quoi ce projet est en rupture ou en évolution par rapport à l'environnement de votre entreprise : quel est votre nouveau positionnement marché dans votre environnement concurrentiel ? Quelles sont les évolutions induites au sein de votre marché de référence ? Comment vous positionnez-vous ou vous démarquez-vous par rapport à vos concurrents ?

Nos réunions d'équipes sont constamment publiées sur nos réseaux sociaux (Facebook, Google My Business, LinkedIn) avec nos intervenants en images. Cela permet aux internautes de voir l'investissement de notre agence sur nos salariés, de voir le professionnalisme de notre agence. Nous nous différencions de nos concurrents par notre transparence, et nos informations réelles qui ne sont pas juste des publicités. Les internautes peuvent alors avoir une idée sur les compétences et les valeurs de notre agence.

RÉSULTATS ATTENDUS

Vos attentes

Quels sont les résultats constatés ou attendus (en terme qualitatif, de perspective commerciale ou stratégique, de chiffre d'affaires, d'emplois, de qualité de vie au travail, de prise en compte de l'environnement, etc) ?

objectif 1 : Avoir plus de candidats qui s'apprêtent à faire leur carrière de Service à domicile. Atteindre l'objectif de recruter équivalent 2 à 3 ETP par mois d'ici en fin d'année 2021.

objectif 2 : avoir nos intervenants qui aiment leur métier.

Faites-nous rêver !

Quelles sont vos prochaines étapes ? Peut-être avez-vous d'autres idées pour l'avenir ?

Nous sommes en train d'analyser tous les inconvénients du quotidien des intervenants, l'objectif est de proposer des solutions qui soulagent nos intervenants de ces inconvénients afin de les motiver.

Les études sont en cours sur la mise en place des voitures de fonction pour nos intervenants. La plupart des intervenants n'ont pas de moyen de s'acheter une voiture, proposer une voiture de fonction leur permet d'avoir une voiture fiable sans demander en retour un emprunt bancaire, c'est un réel gain économique et un progrès de la qualité de vie pour eux. En plus, les véhicules avec l'identité de notre agence vont véhiculer une image uniforme et professionnelle de l'entreprise.

Pour aller plus loin :

https://api.typeform.com/responses/files/11d8db1281718f69ce59f782f037fe090516a3bd3fab3c58d9936e54db00217b/Brochure_Générale_des_Services.pdf

https://api.typeform.com/responses/files/8093b824184bb6119cc0984a1ab549bf1737bc7881799e7177ec8062be436730/107386759_113942440381635_2913726974699308323_n.jpg

https://api.typeform.com/responses/files/670c1622c169063ef6a7a1fa9320512f4277725338092b604d487a9359cac378/Pour_trophée_5.jpg

CONTACT

Nom de la dirigeante et personne en charge du dossier : Zhuoqing JACQUOT

Téléphone : 04 87 96 05 25

Email générique : valence@gdservices.fr

Site Internet : <http://valence.generaledesservices.com>