

Responsabilité Sociale et Environnementale, agir ensemble pour une vie meilleure



Innovations, engagements et actions

Membre du PRIDES Services à la Personne



« AidàDomi est une entreprise de Services à la Personne de l'économie sociale et solidaire »

Placer nos clients et nos salariés au cœur de nos préoccupations est notre souci constant. Conscients que la satisfaction de nos clients passe par des interventions de qualité, celles-ci sont le résultat de notre rigoureux processus de fonctionnement, et du savoir-faire et du savoir-être de nos salariés. Pour preuve, AidàDomi a obtenu la certification NF Service de l'AFNOR le 26/04/2011.



Afin de disposer d'une meilleure prise en compte des impacts environnementaux et sociaux dans son activité, AidàDomi s'est engagée dans une démarche dite de Responsabilité Sociale et Environnementale avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise : salariés, clients et partenaires. Cet engagement volontaire repose sur les 3 dimensions du Développement Durable : le Sociétal, le Social et l'Environnemental dont les lignes directrices sont reprises par la norme ISO 26000 dans laquelle nous nous investissons.

Dans le cadre de cette démarche de progrès, Aidàdomi se mobilise sur plusieurs actions. Notre fort investissement dans la formation de nos salariés permet d'améliorer nos compétences. Notre suivi quotidien des interventions, nos contrôles qualité et notre encadrement de proximité nous permettent de garantir la qualité de nos prestations. Le développement de la qualité de l'emploi de nos salariés est l'un de nos axes majeurs d'investissement.

J'ai la chance de conduire une équipe dynamique et novatrice, lucide que la compétence et l'ancienneté de chaque salarié dans l'entreprise sont des atouts essentiels pour entretenir une relation durable avec nos clients ».

Eric BOBET
Directeur d'AidàDomi

La démarche RSE dans les Services à la Personne




Dans le cadre d'un appel à projet RSE du Conseil Régional PACA, le Pôle Services à la Personne a travaillé avec ACT Méditerranée sur un projet global de Responsabilité Sociale et environnementale (RSE) dans les services à la personne intitulée « 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 dont AIDàDOMI sur une période de plus de 18 mois.

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.

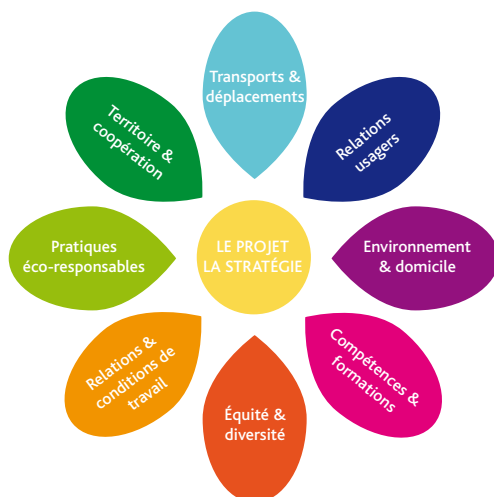
Pourquoi «qualité de service, qualité d'emploi et qualité de vie» ?

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

- la qualité de service (enjeux sociétaux) 
- la qualité d'emploi (enjeux sociaux) 
- la qualité de vie (enjeux environnementaux) 

... tout en maintenant les équilibres économiques.

Une démarche RSE consiste à interroger les pratiques professionnelles sur plusieurs champs :





[ANCRER FORTEMENT AIDADOMI SUR LE TERRITOIRE

AidàDomi s'investit auprès d'associations implantées sur son territoire pour participer :

- au développement et à la promotion des services à la personne,
- à la coordination transverse des aides auprès des publics dépendants,
- à la plupart des manifestations assurant la promotion des services à la personne.

« Cette reconnaissance de l'implication sociétale d'AidàDomi par les partenaires et les acteurs du secteur présents sur le territoire participe à amplifier le sentiment de fierté, d'appartenance pour nos salariés et à conforter nos clients sur les valeurs portées par l'entreprise ». Ghislaine, Responsable administratif d'AidàDomi



[RENFORCER LA QUALITE DE NOTRE RELATION AVEC NOS CLIENTS

Après un accueil personnalisé, une analyse précise du besoin et la constitution d'un plan d'interventions, nous assurons la présentation de l'intervenant au client. Suivi qualité téléphonique systématique, contrôles qualité inopinés, réévaluation régulière des besoins et enquêtes de satisfaction nous permettent de générer une relation de confiance avec nos clients.

« J'utilise depuis longtemps les services des structures de services à la personne, mais c'est la première fois qu'une telle précision et qu'un tel formalisme m'est proposé. Continuez ! ». Mme R. cliente sur Aix-en-Provence



[METTRE LA QUALITE DE NOS SERVICES AU COEUR DE NOTRE STRATEGIE

Nous avons mis en place un cycle de fonctionnement vertueux pour améliorer la qualité de nos services en :

- assurant une grande réactivité face à la demande de nos clients,
- conservant la trace numérique de tous les contacts avec nos clients,
- recherchant systématiquement la satisfaction de nos clients dans les solutions proposées,
- garantissant la continuité de service chez nos clients suite à l'absence d'un salarié,
- répondant rapidement aux réclamations de nos clients, avec un suivi via un tableau de bord.

« Suite à une insatisfaction avec mon intervenante, j'ai envoyé un courrier de résiliation. J'ai eu la surprise d'être contactée par le responsable d'agence qui m'a proposé un rendez-vous. J'ai exposé le problème rencontré. Il m'a proposé un plan d'action et s'est engagé personnellement à le suivre. Après réflexion, j'ai accepté. Depuis, je suis satisfaite ». Mme P. cliente sur Marseille





[SECTORISER L'ACTION DE NOS INTERVENANTS

Afin de limiter la fatigue de nos intervenants et l'usage excessif des véhicules, notre équipe en charge des plannings a pour mission de sectoriser au maximum les interventions des salariés. Cette recherche d'optimisation de l'enchaînement des interventions peut générer une ré-organisation du planning de nos clients avec leur accord. Le résultat est une satisfaction accrue de nos salariés et de nos clients.

« Je sais que ma responsable fait au mieux pour les affectations des missions. J'y gagne en fatigue, et mon budget essence s'en ressent. De plus, dans le cadre du projet RSE en cours au sein d'AidàDomi, je me sens contributrice dans la diminution de l'émission des gaz à effet de serre ». Sylvie, intervenante sur Vitrolles



[FORMER NOS SALARIES A L'ECO-CONDUITE

Dans le cadre du plan de formation 2012, nous prévoyons de former certains de nos salariés à l'éco-conduite. Notre objectif est d'aider à promouvoir une conduite sûre, économique et responsable vis-à-vis de l'environnement afin de diminuer le budget essence de nos salariés et de participer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

« J'attends avec impatience cette formation pour mesurer l'impact de l'éco-conduite sur mon budget essence, et pour participer à la limitation de la pollution de l'air ». Fabienne, intervenante sur Martigues



[LIMITER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX AU DOMICILE

Dans le cadre de l'innovation de nos services, nous souhaitons conseiller nos clients sur le choix des produits ménagers d'entretien efficaces et biodégradables. Nous projetons d'identifier une liste de produits d'entretien pour chaque usage. Nos clients auront ainsi la possibilité d'apporter leurs éco-contributions au respect de notre environnement.

« Je suis très attachée à la protection de l'environnement. Je suis prête à acheter les produits recommandés ! ». Mme B. cliente sur Marseille





[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



[INTEGRER DE NOUVEAUX SALARIES

Lors de l'embauche des nouveaux salariés, nous avons mis en place un accompagnement spécifique :

- qualification du savoir-faire en situation opérationnelle par une évaluatrice qualité,
- contrôle des premières interventions,
- information sur le mode de fonctionnement d'AidàDomi,
- entretien en face à face avec le responsable de secteur en fin de mois pour un premier bilan.

« Depuis la mise en place de cette approche, je constate une diminution notable du turn-over des nouveaux embauchés. Cela génère une diminution du travail dans la gestion des plannings, et une augmentation de la satisfaction client ». Sara, assistante de secteur



[FAVORISER LE DIALOGUE SOCIAL

Tous les mois, la direction rencontre les représentants du personnel afin d'échanger en toute transparence sur les actions stratégiques de l'entreprise. Le plan de formation, les orientations de développement, les salaires, les avenants à l'accord d'entreprise, les intéressements font l'objet d'échanges et de négociations.

« Ces rencontres régulières génèrent une relation de confiance entre la direction et les salariés. Elles permettent aux salariés et aux représentants du personnel de s'impliquer dans l'entreprise, et de se sentir écouté et compris dans le respect de chacun. Elles contribuent à la paix sociale au sein de l'entreprise ». Charlotte, assistante RH et élue déléguée du personnel d'AidàDomi



LE RSE : UN PROJET D'INNOVATION DANS LE RESPECT DES VALEURS D'AIDÀDOMI

AidàDomi s'est engagée dans la Responsabilité Sociale et Environnementale car ce projet correspond aux valeurs portées par l'entreprise.

Sur les enjeux sociétaux, AidàDomi est fortement intégrée et reconnue sur le territoire à travers une forte coopération et une grande dynamique territoriale.

Sa déontologie, ses valeurs, son engagement dans des programmes de solidarité et surtout la qualité du service apportée au client (certification NF Service par l'AFNOR) en font un acteur local engagé.

Sur les enjeux sociaux, AidàDomi s'assure de la prévention des risques professionnels et de la sécurité au travail, développe les compétences, la qualification de ses salariés et la qualité de l'emploi, est engagée dans l'équité et la diversité professionnelle, et développe le dialogue social.

Sur les enjeux environnementaux, la mise en place de la RSE permet à AidàDomi de mieux travailler sur la gestion durable des ressources, de former ses salariés et de sensibiliser ses clients aux impacts environnementaux des prestations à domicile.

AidàDomi est persuadée que ces valeurs permettent de faire progresser la société dans le respect, la considération et la satisfaction du service rendu.

AidàDomi souhaiterait que les financeurs, parties prenantes de ce projet collectif, jouent leur rôle de rouage essentiel en finançant à leur juste prix les services réalisés auprès des personnes dépendantes.

Contactez-nous à l'adresse e-mail : contact@aidadomi.fr
Notre site internet : www.aidadomi.fr



AidàDomi - 29-31, boulevard Charles MORETTI - 13014 MARSEILLE
Tél. : 04 96 16 10 06 - Fax. : 04 91 58 54 68



Pour retrouver l'ensemble des services à la personne et des aides à domicile proposés par AidàDomi, rendez-vous sur www.aidadomi.fr

AidàDomi est conventionné par le Conseil Général des Bouches du Rhône au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), par la Caisse d'Allocations Familiales au titre de la Prestation d'Accueil pour le Jeune Enfant (PAJE), par la CARSAT au titre de l'aide ménagère et de l'Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation (ARDH), des différentes caisses de retraite, des mutuelles et des assistances.

AidàDomi est directement soutenu par le Conseil Régional PACA, la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie, et par l'Europe.

AidàDomi est labellisé :



AidàDomi est certifié :



Pour aller plus loin sur la RSE dans les Services à la Personne www.pspaca.fr



PSP PACA
19, rue Roux de Brignoles
13006 Marseille
Tel. : 04 91 31 10 24
mél : info@psppaca.fr
www.pspaca.fr

Réalisé avec le soutien de :

