

Assisthome

En 2000, Paul Durant, jeune diplômé de l'ESC Troyes, crée à Dijon une société de services à domicile. En 2003, Pierre Vallin, tout juste sorti de l'ESC Troyes, et Bruno Dumont, ingénieur de formation, ont un projet de création d'entreprise. Leur ambition est de mettre en place un réseau de services à domicile d'envergure nationale, et de permettre aux particuliers d'accéder à un bouquet de services à domicile, via Internet et un numéro d'appel unique.

En 2004, les trois entrepreneurs s'associent, partageant un grand nombre de valeurs communes et des expériences complémentaires. Le Groupe «ASSISTHOME» est né ! Les trois fondateurs font le choix de concentrer l'activité du groupe sur le ménage, le repassage et le jardinage.

À partir de 2006, le modèle est stabilisé et prêt à être dupliqué. Dès lors, les ouvertures d'agences se multiplient. Dès 2011, le Groupe «ASSISTHOME» devient l'un des leaders du marché. L'entreprise propose, à travers un réseau de proximité de 100 agences et de 3250 intervenants, des prestations basées sur la qualité, le professionnalisme et la proximité du service.

ORGANISATION INTERNE DU GROUPE « ASSISTHOME »

- LE SIEGE

Situé à Dijon, le siège compte 60 salariés

- LES DIRECTIONS REGIONALES

Nombre : 5

Effectifs : 5 Directeurs Régionaux (DR) + 5 Adjoints au Directeur de Région (ADR)

- LES AGENCES

Nombre : 100

Effectifs : 100 Responsables d'Agence (RA) et leurs équipes (chargés de relations clientèle, chargés de recrutement et assistants administratifs).

Missions :

Fonction commerciale : visites et suivi de la clientèle, actions commerciales locales.

Fonction de gestion des ressources humaines : recrutement, suivi et gestion des intervenants à domicile.

Evolution du chiffre d'affaires et des effectifs

Années	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Agences	6	12	50	100	100	100	100
Effectifs	200	400	2 000	3 236	3 240	3 250	3250
Clients	900	2 000	8 500	12 210	12 150	12 050	12 100
CA HT En millions d'euros	1.8	4	12	26.5	26	25.9	26

POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

- Effectifs : 3250 intervenants

Les salariés d'« ASSISTHOME » sont essentiellement des femmes. Celles-ci représentent en effet 80 % des effectifs totaux et 89 % des effectifs d'intervenants à domicile.

- Conditions de travail :

Temps choisi : le Groupe « ASSISTHOME » attribue à ses intervenants des missions correspondant à leurs souhaits ;

Type de contrat : 100 % des intervenants sont embauchés en CDI, à temps plein ou partiel ;

Rémunération : sur une base minimum (SMIC) au moment du recrutement ;

Équipement : blouse ou tablier, chaussures de sécurité.

- Avantages :

Mutuelle : accès aux soins à des tarifs avantageux pour les salariés ;

Téléphone portable : prise en charge d'une heure de communication par semaine et possibilité de l'utiliser, à titre personnel, à un tarif exceptionnel ;

Club « culture » : accès à des offres spéciales avec de fortes remises sur la billetterie, les loisirs, les séjours de vacances ;

1% logement : financement gratuit de la caution pour les locations immobilières, caution solidaire sur le paiement des loyers.

- Formation :

Sur simple demande ou sur recommandation du responsable d'agence, chaque intervenant(e) réalise 2 à 4 formations par an, assurées par des organismes agréés, notamment l'Institut de Formation des Services à la Personne (ISERP).

Près de 1800 formations ont été dispensées en 2012. Elles favorisent l'évolution professionnelle au sein de l'entreprise.

LA VALEUR AJOUTÉE « ASSISTHOME »

Toutes les prestations proposées par le Groupe « ASSISTHOME » sont structurées autour de caractéristiques types :

- La qualité : le groupe « ASSISTHOME » effectue systématiquement une visite gratuite au domicile des prospects pour évaluer leurs besoins et établir un budget, le groupe est également la première entreprise du secteur à offrir à ses clients la garantie « Satisfait, refait ou remboursé » ;
- La proximité : un réseau de 100 agences dans les principales villes françaises ;
- La simplicité : aucune formalité administrative, aucun frais de dossier ;
- La liberté : pas de prépaiement et possibilité de mettre fin à un contrat en 48 heures
- La réactivité : en cas d'indisponibilité temporaire ou de défaillance d'un(e) intervenant(e), le groupe « ASSISTHOME » trouve un(e) remplaçant(e) dans les plus brefs délais ;
- L'assurance : le groupe « ASSISTHOME » a souscrit une assurance qui couvre totalement ses clients en cas de dommage survenant pendant les prestations du fait de son personnel. De même, le groupe « ASSISTHOME » a souscrit en direct une assurance mission pour que tous les trajets effectués par ses salariés soient couverts, même en cas de transport de personnes.
- Respect de l'environnement : l'offre de ménage comprend outre le ménage traditionnel, la possibilité d'opter pour « un ménage écologique » (utilisation de produits naturels biodégradables). Pour les activités de jardinage, le client peut solliciter un traitement écologique des déchets et l'utilisation de produits de traitement biologique. Ces options entraînent un surcoût pour le client. En effet, soucieux d'apporter aux Français une réponse adaptée à leurs préoccupations vis-à-vis du respect de l'environnement, tout en protégeant leur santé et celle des intervenants, le Groupe « ASSISTHOME » a conçu une offre « clé en main » de ménage ou de jardinage 100% écologique : ECOLHOME (marque déposée par «ASSISTHOME»).

L'INNOVATION

En 2009, le groupe « ASSISTHOME » a lancé un système innovant de télégestion associé à la téléphonie mobile. Plus précisément, chaque intervenant du groupe « ASSISTHOME » se voit remettre un téléphone mobile équipé d'une application spécifique qui est un outil de traçabilité et de contrôle des prestations. Il permet à chaque intervenant d'informer en temps réel le siège de la bonne réalisation des prestations, mais aussi de communiquer à tout moment avec le service « relations salariés », de suivre son planning et de bénéficier, à titre personnel, d'un abonnement de téléphonie mobile à tarif exceptionnel.

La barre des 2500 intervenants équipés de ce système de télégestion a été franchie début 2011. Il s'agit de la première expérience réussie de télégestion mobile dans les services à la personne.

Le groupe « ASSISTHOME » a créé le premier baromètre des services à la personne réalisé par TNS Sofres qui permet ainsi d'étudier les comportements et attentes des français en matière de jardinage, repassage ménage, soutien scolaire, aide aux devoirs, bricolage, aide aux courses et garde d'enfants.

Dossier de Presse 2011, du groupe « ASSISTHOME »

Ressource 1

Le marché des services à la personne

« Le secteur des services à la personne regroupe l'ensemble des services contribuant à l'amélioration de la qualité de vie quotidienne des Français au domicile et au travail. En permettant de mieux équilibrer vie professionnelle et vie familiale, en allégeant la charge des tâches domestiques qui sont encore largement assurées par les femmes, les services à la personne permettent une meilleure disponibilité sur le lieu de travail et concourent ainsi à l'accroissement de la performance économique. De la même façon, le développement des services à la personne doit contribuer, parce qu'il améliore le cadre de vie des salariés, à l'objectif prioritaire de maintien dans l'emploi des femmes et des seniors. C'est un secteur à faible impact environnemental. C'est donc un potentiel de croissance durable. Enfin, le développement de ce secteur participe fortement à la baisse du chômage déjà engagée. Et comme ces services concernent en partie des personnes éloignées de l'emploi, leur développement contribue non seulement à la croissance, mais aussi à la cohésion sociale. »

Les auteurs

Ressource 2 Extraits du dossier de presse

Les services à la personne regroupent :

- Les services à domicile : services agréés ouvrant droit à réduction d'impôt de 50 %¹ en 2011. Parmi ces services, deux sont en forte progression :
 - Garde d'enfants, baby-sitting, soutien scolaire,
 - Facilitation de la vie (ménage, repassage)
- Hors domicile : assistantes maternelles, services sur le lieu de travail

Source : Dossier de presse du groupe « ASSISTHOME ». Année 2011

¹ Réduction et crédit d'impôt : Toutes les agences du Groupe « ASSISTHOME » disposent d'un agrément préfectoral « Services à domicile » (Agrément simple). Les services proposés ouvrent droit à une réduction ou un crédit d'impôt de 50%, dans une limite de 12 000 à 15 000 € de dépenses par an pour le ménage / repassage et la garde d'enfants, et de 3 000 € par an pour le jardinage. Le coût réel d'une heure de service correspond donc à la moitié du tarif horaire.

Ressource 3 Les évolutions sociologiques et socio-économiques

Les besoins

- 6 millions de ménages français seraient aujourd'hui demandeurs de services à la personne.
- 300 000 foyers sont à la recherche d'une solution de garde pour leur enfant.
- 200 000 emplois « au noir » évalués en France pour les seuls services d'entretien de la maison à destination des particuliers (étude de la Commission européenne).

Les évolutions

- 23 % d'accroissement du taux d'activité des femmes sur les 30 dernières années, pour atteindre en 2008 un taux de 80,7 % des femmes entre 25 et 49 ans qui exercent une activité professionnelle.
- Une espérance de vie en progression constante : 74 ans en 1980 ; 79 ans en 2004, 84 ans en 2050.
- Hausse du nombre de personnes vivant seules : 1 personne sur 8 en 1999, soit environ 7,4 millions en France (dont près de 3 millions de personnes âgées d'au moins 65 ans) et 1 personne sur 6 en 2030.

Les nouveaux modes de vie

- la féminisation du travail réduit le temps consacré au foyer et aux tâches ménagères : plus de 80 % des femmes ont une activité professionnelle et sous-traitent les tâches domestiques ; de même le développement des familles monoparentales concerne aujourd'hui un enfant sur cinq ;
- l'allongement de la durée totale du travail servant de base à la retraite à 42 ans conduit les seniors à déléguer davantage l'assistance et l'accompagnement de leurs propres parents ;
- l'aspiration des salariés à un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée les incite à déléguer certaines tâches domestiques.

Ressource 4 Résultats du baromètre TNS SOFRES

Analyse des attentes en termes de services à domicile						
	Jardinage	Repassage et Ménage	Soutien scolaire	Bricolage	Aide aux courses	Garde d'enfants
Services complémentaires envisagés dans l'avenir	10%	12%	45%	20%	7%	40%
Principal critère de choix du prestataire de service	Prix	Prix	Compétence	Qualité du travail	Rapidité	Compétence
Prépondérance du critère de l'expérience dans le choix	20%	30%	90%	60%	5%	85%

Source : dossier de presse du groupe « ASSISTHOME ». Année 2011

Mesure du taux de satisfaction des consommateurs

Qualité des prestations	Très insuffisante	Insuffisante	Satisfaisante	Très satisfaisante
	15%	17%	50 %	18%
Prix des prestations	Très élevé	Elevé	Bon rapport qualité / prix	Très bon rapport qualité / prix
	10%	15%	60 %	15%

Extrait des résultats de l'enquête (2010-2012) sur les attentes des Français en matière de services à domicile, TNS SOFRES

Ressource 5 Garde d'enfants à domicile

Le métier de garde d'enfants à domicile permet aux familles qui le souhaitent de faire garder leur enfant chez eux, dans leur environnement quotidien. C'est aussi une alternative à la garde en structures collectives.

Le métier consiste à s'occuper des enfants à domicile et de veiller à leur bien-être, à leur alimentation et leur hygiène, à leur sécurité. Il est bien sûr utile de connaître des jeux et des activités pour l'éveil de l'enfant. Le fait d'aimer les enfants ne suffit pas, il faut être compétent. Si l'enfant est scolarisé, la garde d'enfants à domicile peut être amenée à le chercher à la sortie de l'école, le faire déjeuner ou goûter. Elle surveille son travail scolaire et l'aide si nécessaire, lui fait prendre le bain, le fait dîner.

Le bon profil

Être dynamique et motivé ; aimer travailler en contact avec les enfants et être en mesure de les accompagner dans tous les domaines de la vie quotidienne. Beaucoup de patience, de la douceur mais aussi de la fermeté sont nécessaires. Il ne faut pas brusquer l'enfant et le laisser se développer à son rythme ; être organisé, responsable et autonome. La garde d'enfants à domicile doit être réactive et sécuritaire. Elle n'hésite pas à prévenir les parents si nécessaire.

Certifications permettant d'exercer le métier :

- CAP Petite enfance
- Diplôme d'État Assistant(e) familial(e) (DEAF)
- Assistant maternel / Garde d'enfants
- Diplôme d'État d'éducateur de jeunes enfants (DEEJE).

Source : <http://www.servicessalaersonne.gouv.fr>

Ressource 6 Budget 2013 : la fin de l'avantage fiscal sur les prestations à domicile ?

Les avantages fiscaux cumulés au sein d'un même foyer fiscal seront limités à 10000 € au total, par an, selon Jérôme Cahuzac, ministre délégué au Budget.

Les contribuables ne pourront pas bénéficier d'abattements, de crédits ou de réductions d'impôt cumulés supérieurs à 10 000 € au total par an et par foyer fiscal", a affirmé Jérôme Cahuzac, ministre délégué au Budget sur BFMTV et RMC. Cette annonce confirme celle faite par le Premier ministre, en juin 2012.[-.]

En revanche, la réduction d'impôt pour un emploi à domicile ne sera pas directement touchée par ce plafonnement car «cette aide fiscale n'est jamais supérieure à 10 000 euros», a déclaré Jérôme Cahuzac.

Source : www.leparticulier.fr, 23/08/12

Travail à faire :

1. À l'aide de la méthode PESTEL, justifiez le choix du domaine d'activité de l'entreprise ASSISTHOME.
2. Identifiez les compétences que l'entreprise ASSISTHOME doit maîtriser pour réussir sur son domaine d'activité.
3. En vous basant sur l'analyse de M. Porter, qualifiez et justifiez la stratégie de l'entreprise.
4. Repérez et présentez les dispositifs liés à la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).
5. Analysez les leviers de la politique de gestion des ressources humaines mise en œuvre par « ASSISTHOME » pour accroître la motivation de ses salariés.
6. Identifiez le problème de management auquel l'entreprise est confrontée.
7. Proposez des solutions en faisant ressortir les contraintes qu'elles génèrent.