



HAL
open science

Le processus de recrutement au sein d'une société d'aide à la personne et le suivi permanent des intervenants

Elsa Villemer

► **To cite this version:**

Elsa Villemer. Le processus de recrutement au sein d'une société d'aide à la personne et le suivi permanent des intervenants. Droit. 2018. dumas-01939446

HAL Id: dumas-01939446

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01939446>

Submitted on 29 Nov 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**UNIVERSITE DE TOULON
FACULTE DE DROIT**

Master II « Entreprise et Patrimoine Spécialité Droit Social »

Réalisé par VILLEMER Elsa

**LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT AU SEIN
D'UNE SOCIETE D'AIDE A LA PERSONNE ET LE
SUIVI PERMANENT DES INTERVENANTS**



Stage au sein de l'entreprise O2 Côte Varoise

99 Avenue Estienne d'Orves

83500 La Seyne Sur Mer

Sous la direction de
Monsieur DUMONT François
Maître de conférences

Tutrice de stage
RIVIERE Steffy
Ressources humaines

Année Universitaire 2017 - 2018

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT

Je soussignée, **VILLEMER Elsa**

N° carte d'étudiant : **21300264**

Déclare avoir pris connaissance de la charte des examens et notamment du paragraphe spécifique au plagiat.

Je suis pleinement consciente que le plagiat de documents ou d'une partie de document publiés sous quelques formes que ce soit (ouvrages, publications, rapports d'étudiant, internet etc...) constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée.

En conséquence, je m'engage à citer toutes les sources que j'ai utilisées pour produire et écrire ce document.

Fait le 21/08/2018, à Bandol.

Signature :



REMERCIEMENTS

Je tenais à remercier toutes les personnes qui ont contribuées au succès de mon stage.

Tout d'abord, j'adresse mes remerciements à **Madame LESPRIET Elodie**, responsable d'agence, de m'avoir accueillie et d'avoir accepté ma contribution au sein de sa société au même titre que ses salariés.

Je tiens également à remercier mon maître de stage **Madame RIVIERE Steffy**, assistante d'agence du secteur senior, ainsi que **Madame ETIENNE Justine**, responsable du secteur senior, pour la confiance, et les responsabilités qu'elles m'ont accordé ainsi que pour l'intérêt qu'elles ont porté à mon travail me permettant de réaliser avec satisfaction chacune des missions de mon stage.

Enfin, je tiens à remercier **Madame REBECQ Geneviève** et **Monsieur DUMONT François** pour leurs enseignements, leur écoute et leurs divers conseils apportés tout au long du Master II.

***« Il est facile de recruter mille soldats,
mais il est difficile de trouver un général »***

Proverbe Chinois.

LISTE DES ABBREVIATIONS

SAP	Service à la personne
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
CESU	Chèque emploi service universel
TES	Titre emploi service
CES	Chèque emploi service
IC	Information collective
EI	Entretien individuel
PAJE	Prestation d'accueil du jeune enfant
RSA	Revenu de solidarité active
NF	Norme française
CP	Congés payés
AT	Arrêt de travail
AM	Arrêt maladie
ADVF	Assistant de vie aux familles
AFNOR	Association française de normalisation
AV	Assistant de vie
GE – 3 ans	Garde d'enfants de moins de 3 ans
GE + 3 ans	Garde d'enfants de plus de 3 ans
ME	Ménage
POE	Préparation opérationnelle à l'emploi
VAE	Validation des acquis de l'expérience
CIF	Congé individuel de formation

SOMMAIRE

INTRODUCTION

PARTIE 1 – PRESENTATION DE LA STRUCTURE O2 COTE VAROISE

CHAPITRE 1 - LE SECTEUR DU SERVICE A LA PERSONNE

CHAPITRE 2 – L'ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE O2

PARTIE 2 – MISSIONS CONFIEES DURANT LE STAGE

CHAPITRE 1 – LE RECRUTEMENT

CHAPITRE 2 – L'EMBAUCHE

CHAPITRE 3 – L'EXPLOITATION

CHAPITRE 4 – LA RECHERCHE DE CONTRAT

PARTIE 3 – ETUDE ET ANALYSE

CHAPITRE 1 – LE RECRUTEMENT DES INTERVENANTS

CHAPITRE 2 – L'EMBAUCHE DES INTERVENANTS

CHAPITRE 3 – LE SUIVI DES INTERVENANTS

CONCLUSION

ANNEXES

BIBLIOGRAPHIE

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

INTRODUCTION

A

La suite de l'enseignement général dispensé lors des deux premières années, il a fallu se décider sur les matières que nous souhaitions approfondir et qui par la suite feront notre spécialité.

Cette première orientation permettait de distinguer le secteur privé du secteur public. Pour ma part, il m'est naturellement venu à l'esprit d'ouvrir la porte du secteur privé en me tournant vers le « Droit des Sociétés » et le « Droit du Travail ». Ces deux matières m'ont permis d'acquérir des connaissances d'une part dans les différentes formes de société ainsi que dans les différentes procédures enclenchées au sein des sociétés. D'autre part, elles m'ont permis d'acquérir des connaissances pour ce qui touche la vie du salarié au sein d'une entreprise.

Après une année d'approfondissement, mon choix s'est vite porté sur le Droit du Travail approfondi. C'est donc sans équivoque que j'ai choisi de suivre le Master I « Entreprise et Patrimoine » dispensé à la Faculté de Droit de Toulon par Madame Geneviève REBECQ, Monsieur Cédric RIOT, et le chargé de travaux dirigés Maître Jérémie VIDAL.

Cette année m'a permis d'approfondir réellement mes connaissances dans les matières attenantes au Droit du Travail mais aussi de me mettre à jour avec la nouvelle législation puisqu'en effet, le Droit social représente une matière extrêmement mouvante en perpétuelle évolution. Le côté humain de cette branche reste pour moi très important d'où mon souhait d'évolution dans cette branche.

J'ai choisi de réaliser à la fin de mon Master I un stage au sein de l'entreprise Alter Ego Entreprises à Bandol. Le service social de cette entreprise m'a permis d'appréhender au plus juste les besoins des clients notamment pour les différentes démarches à respecter d'un point de vue législatif (DPAE, rédaction de contrat, ...).

Ce stage m'a conforté dans l'idée que je souhaitais intégrer le Master II « Droit Social » dispensé à la Faculté de Droit de Toulon par Monsieur François DUMONT, Madame Geneviève REBECQ et Mme HENNEBELLE-GUIANQUINTO Diane.

Cette année a été très enrichissante puisqu'elle a été bien plus pratique que les années précédentes. Les nombreux travaux de groupe et mise en situation m'ont permis de développer une certaine vision de la réalité des tâches que je serai amenée à effectuer tout au long de ma carrière professionnelle.

J'ai choisi de réaliser à la fin de mon Master II mon stage au sein de l'entreprise O2 Care Service à La Seyne Sur Mer. J'ai pu voir lors de mes recherches de stage plusieurs annonces d'offre de stage sur différents sites. Ma volonté d'intégrer une grande société m'a donc poussé à postuler. J'ai rapidement été recontactée par la responsable pour un entretien téléphonique qui s'est très bien passé et qui a débouché sur un entretien au sein même de l'agence. Lors de cet entretien, l'assistante d'agence du secteur Seniors, Mme RIVIERE Steffy m'a rapidement mise à l'aise en m'expliquant les missions confiées, son expérience personnelle chez O2 Care

Service ainsi que leurs attentes concernant le futur stagiaire. A la fin de l'entretien, elle m'a informé qu'elle souhaitait me recevoir au sein de l'entreprise pour que j'effectue mes 3 mois et 2 semaines de stage. Au vue des différentes missions et de l'envergure de la société, j'ai tout de suite accepté l'offre de stage qui m'était proposée.

Ce stage a en effet été très formateur bien que compliqué. Il m'a permis d'être confronté à de réelles tâches puisque ma tutrice m'a considéré comme une salariée à part entière et m'a fait confiance tout au long de mon stage. J'ai pu voir que la gestion d'une grande équipe de salarié n'est pas toujours facile notamment au sein de l'aide à la personne ou l'enjeu reste tout de même très important.

En effet, chaque jour était différent puisqu'elle me confiait des tâches nouvelles régulièrement.

Au-delà d'enrichir mes compétences, ce stage m'a permis d'obtenir une expérience professionnelle au sein d'un groupe national que nous présenterons lors de notre étude (**PARTIE 1**).

En effet, avec plus de 80 salariés, j'ai pu aborder différentes missions comme le large processus de recrutement, l'embauche des intervenants, l'exploitation en terme de gestion des salariés, ainsi qu'une part de recherche de contrat. Je détaillerai les missions confiées lors de mon étude (**PARTIE 2**).

Enfin, mon étude portera plus particulièrement sur le processus de recrutement des intervenants au sein d'une société d'aide à la personne et leur suivi après leur embauche (**PARTIE 3**).

Cette étude s'appuie principalement sur mes différents enseignements issus de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affectée m'ayant permis de donner une cohérence toute particulière à ce sujet.

PRESENTATION DE LA STRUCTURE

PARTIE 1 : PRESENTATION DE LA STRUCTURE O2 CARE SERVICES

Cette première partie sera consacrée à la présentation de la structure. Pour commencer, nous présenterons le secteur du service à la personne de manière générale (*Chapitre 1*), puis nous présenterons l'environnement de l'entreprise O2 Care Services (*Chapitre 2*).

Chapitre 1 : Le secteur du service à la personne

Les services à la personne regroupent l'ensemble des services contribuant au mieux-être des citoyens à leur domicile. Ce secteur est très diversifié puisqu'il contribue aussi bien aux enfants en bas âge qu'aux personnes âgées voir dépendantes.

Nous verrons donc dans un premier temps de manière générale le marché Français du service à la personne (*Section 1*), puis les difficultés rencontrées par ce secteur dans son évolution et sa stabilisation (*Section 2*).

Section 1 : Le marché Français du service à la personne

Plus de 3,6 millions de ménages français ont recours chaque année aux services à la personne.

La profession regroupe plus de vingt-et-un métiers dont les principaux sont la garde d'enfant, le soutien scolaire, l'entretien de la maison ou encore l'assistance aux personnes âgées.

Plus de 1,7 millions de personnes travaillent dans ce secteur dont le poids budgétaire dépasse les 17 milliards d'euros en France. Aujourd'hui les services à la personne représentent plus de 1 % du PIB. Pourtant ces services sont encore le plus souvent réalisés « au noir » et demeurent mal connus.

Nous verrons donc pour commencer l'historique du service à la personne (*Paragraphe 1*), puis sa composition (*Paragraphe 2*), son encadrement législatif et réglementaire (*Paragraphe 3*), sa forte croissance (*Paragraphe 4*) et son bilan économique positif (*Paragraphe 5*).

Paragraphe 1 : L'historique du service à la personne

Le secteur des services à la personne appelé « SAP » est défini par la loi du 26 juillet 2005 comme l'ensemble des activités visant le bien-être des personnes à leur domicile.

En effet, le secteur du service à la personne propose de nombreuses prestations que l'on peut regrouper en trois grandes catégories :

- Le service d'aide à la famille (garde d'enfants, cours à domicile...)
- Le service de la vie quotidienne (Hygiène et entretien du domicile).
- Les services aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes (à leur domicile ou dans leurs déplacements).

La mise en place du service à la personne s'est fait en deux étapes, à savoir de l'après-guerre jusqu'aux années 80 et à partir des années 80 jusqu'à nos jours.

Depuis les années 60, l'aide au domicile des personnes s'est structurée. En effet, les pouvoirs publics ont eu le souci de répondre à un double objectif :

- Aider les personnes en situations de fragilité en tant que puissance publique garante de la protection sociale
- Lutter contre le chômage.

De même, au lendemain de la Seconde Guerre mondiale et jusque dans les années 80, un système de régulation tutélaire a prévalu. L'Etat cherche à aider les familles sur la base de critères sociaux, à travers les services administrés de travailleuses familiales puis d'aides ménagères, profitant à des ayants droits subventionnés. Le secteur connaît à ce jour de grandes mutations et évolutions.

Cette évolution est donc le résultat de l'apparition de nouveaux besoins dans la société française. Ces besoins sont notamment dus à l'évolution du comportement des consommateurs ainsi qu'aux nombreux changements de structure.

Quelques exemples peuvent justifier l'évolution flagrante du service d'aide à la personne :

- Le vieillissement de la population
- L'augmentation des naissances
- L'urbanisation
- L'allongement du temps de travail

Dès 1980, le marché du secteur d'aide à la personne connaît une véritable révolution. On favorise désormais l'émergence des structures privées, en vue de créer un marché dynamique, créateur d'emplois et professionnel.

Le recours à ces services ne cesse d'évoluer notamment du fait de la mise en place d'un système fiscal incitatif.

En 1985, la remise du rapport du commissariat général du plan « Développer l'emploi dans les services » prévoit la création de structures privées et d'associations, ainsi que

l'expérimentation de nouveaux moyens de paiement afin d'améliorer le pouvoir d'achat des ménages.

En 1987, l'Etat exonère de charges patronales les entreprises en charge des personnes âgées et handicapées. De même, l'allocation de garde d'enfants à domicile voit le jour.

Dès les années 90, les évolutions vont s'enchaîner, permettant de favoriser le recours à ce type de service :

- Dès 1990 : l'Etat met en place la réduction fiscale de 50% sur les emplois familiaux.
- En 1993 : on voit apparaître la mise en place du chèque emploi service (CES).
- En 1994 : la TVA ne s'élève plus qu'à 5,5%.

Dès les années 2000, un nouveau mode de paiement va être développé. En effet, le plan Borloo prévoit un plan de développement des services à la personne, ainsi que la création du Chèque Emploi Service Universel (CESU).

Dès 2006, le CESU rentre en vigueur pour le paiement des prestations de service à la personne. Il remplace donc le CES ainsi que le titre emploi service (TES).

A travers l'historique des services à la personne, on constate que ce secteur n'a cessé de se développer. Cette évolution est en partie le résultat d'un soutien régulier de l'Etat qui a souhaité faire du secteur de service à la personne un marché dynamique, concurrentiel et créateur d'emplois.

Nous verrons donc en suite la composition du marché du service à la personne (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 2 : La composition du marché du service à la personne

Le marché du service à la personne est un marché très concurrentiel du fait d'une large composition. En effet, nous sommes en présence d'emplois directs déclarés (*A*), de sociétés prestataires de services et d'associations (*B*) et de travail dissimulé (*C*).

(*VOIR ANNEXE 1*)

A. L'emploi direct déclaré

Tout d'abord, le marché du service à la personne est composé d'emploi direct déclaré. Les intervenants sont recrutés, employés et payés directement par un particulier, et travaillent à temps plein ou partiel au domicile du particulier.

Or, les assistantes maternelles qui gardent les enfants sur leur propre domicile sont considérées comme salariées en emploi direct.

Les salariés du particulier employeur bénéficient de toutes les règles prévues par le droit du travail, ainsi que d'une protection sociale et de dispositifs de formation.

Nous avons ensuite les sociétés prestataires de service (**B**).

B. La société prestataire de service

Le marché du service à la personne est composé très majoritairement de société prestataire de service. En effet, il s'agit de la forme d'O2 Care Services qui propose à ses clients d'acheter une prestation qui lui sera facturée.

Le consommateur aura, au préalable, fait état de sa demande à l'entreprise ou l'association prestataire agréée qui construira une réponse personnalisée.

L'organisme agréé est l'employeur de l'intervenant qui effectue la prestation au domicile du consommateur, il y a donc une relation tripartite dans laquelle le consommateur et l'intervenant sont reliés à l'organisme directement. Or, aucun lien ne les lie directement entre eux.

Nous avons ensuite le travail dissimulé dit travail "au noir" (**C**).

C. Le travail dissimulé

Le travail au noir prend une grande place au sein du marché du service à la personne.

Le groupe O2 Care service a réalisé une enquête concernant le travail dissimulé. En effet, en 2008, seuls 13% des acteurs du secteur des services à la personne interrogés avouaient n'avoir déclaré aucune heure travaillée. Or, en 2013 ils étaient 33%.

En cinq ans, l'étude fait apparaître une importante hausse du taux de travail au noir dans le secteur des services à la personne.

Nous verrons par la suite que le secteur de l'aide à la personne reste très encadré (**Paragraphe 3**).

Paragraphe 3 : Un secteur largement encadré

Les services à la personne regroupent en un seul ensemble défini par le législateur les actes réalisés dans le cadre de 21 métiers. Le secteur des services à la personne, défini par la loi (**A**), est caractérisé par un environnement réglementaire contraignant (**B**).

A. Un secteur défini par la loi

La loi du 26 juillet 2005¹ définit les services à la personne comme l'ensemble des activités visant le bien-être des individus à leur domicile².

Il représente 21 métiers regroupés en 3 secteurs à savoir l'aide à la famille, les services de la vie quotidienne et les services pour les personnes dépendantes.

La convention collective ajoute à cet ensemble les services aux salariés sur leur lieu de travail alors qu'une définition économique du secteur y inclurait encore d'autres services rendus à domicile tels que la coiffure à domicile par exemple.

Or, le périmètre légal ne semble pas évoluer pour le moment. Nous verrons tout de même que le secteur est largement structuré par un cadre réglementaire (**B**).

B. Un cadre réglementaire particulièrement structurant

Depuis le milieu des années 1980, les services à la personne ont fait l'objet de nombreuses réglementations avec différents objectifs: aider les familles en difficulté, diminuer l'importance du travail non déclaré, créer des emplois et structurer le marché.

En effet, dès 1985, l'objectif a été d'aider les familles en difficulté et baisser le travail non déclaré notamment avec l'instauration de l'allocation parentale d'éducation et l'exonération de charges patronales des particuliers employeurs handicapés ou âgés de plus de 70 ans.

Dans les années 1990, l'objectif a été de créer des emplois en instaurant la réduction fiscale de 50% sur les dépenses liées aux emplois familiaux, l'exonération de TVA pour les associations, la création du chèque emploi service et la réduction du taux de TVA à 5,5% pour toutes activités du secteur des services d'aide à la personne. Avec ces différentes mesures, il y a eu 150 000 nouveaux employeurs en 2 ans.

Dans les années 2000, on a souhaité structurer les services à la personne en instaurant l'allocation de présence parentale, la prestation d'accueil du jeune enfant. De même, le plan Borloo augmente le plafond de réduction d'impôt. Là encore, le nombre d'employeurs s'est vu multiplié par deux.

Nous verrons ensuite que le marché du service à la personne est en forte croissance (**Paragraphe 4**).

¹ Loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005

² Article D129-35 du Code du travail

Paragraphe 4 : Un marché jeune en forte croissance

Cette croissance du marché du service à la personne s'analyse notamment par la croissance du chiffre d'affaires (*A*) et des emplois directs mais aussi par les nombreuses évolutions sociodémographiques constatées (*B*).

A. Une croissance en chiffre d'affaires et en emploi

Les services à la personne ont connu la plus forte croissance de valeur ajoutée en France entre 2005 et 2009. En effet, le chiffre d'affaires des entreprises du secteur a cru de plus de 100% entre 2007 et 2010.

Avec 3,4 millions de ménages utilisateurs en 2011 soit 13% des ménages français, les services à la personne se sont largement répandus. En 2005, seuls 2,1 millions de ménages déclaraient ainsi y avoir recours ce qui représente une hausse de 54% du taux d'utilisation en 6 ans.

Les utilisateurs sont tout d'abord des personnes âgées et en couple car en effet, 53% ont plus de 65 ans et 64% sont en couple. Le Plan Borloo³ de 2005 est à l'origine du fort développement du secteur des services à la personne. Il reposait sur 3 fondements, d'une part solvabiliser la demande, simplifier l'accès aux services à la personne et professionnaliser le secteur. Entre 2005 et 2010 il a ainsi permis de créer plus de 330 000 emplois soit une augmentation de 24% contre 4% pour l'ensemble de l'économie française.

Nous verrons ensuite que cette croissance a été tirée par des évolutions sociodémographiques profondes (*B*).

B. Une croissance tirée par des évolutions sociodémographiques profondes

Cette croissance n'est pas simplement due aux effets d'une législation favorable. En effet, on peut aussi voir apparaître une évolution de la démographie et des modes de consommation.

Les prévisions des besoins en services à la personne pour les prochaines années font apparaître un fort accroissement de la demande dans la poursuite de ce qui est engagé depuis les années 1990.

De même, l'espérance de vie a augmenté de 6,1 ans en 50 ans. Dès 2020, la part de la population de plus de 65 ans atteindra 27% de la population totale. Le nombre de personne de plus de 85 ans atteindra 4,8 millions de personnes en 2050 soit une augmentation de 3,6 millions de personnes.

³ Le Plan Borloo ou plan de cohésion sociale est le nom donné au projet présenté par Jean-Louis Borloo au gouvernement Français le 30 juin 2004 pour l'emploi, le logement et l'égalité des chances.

Ainsi, ces différentes évolutions ont mené à:

- Accroître le taux d'emploi des femmes de 19%
- Tripler le nombre de familles monoparentales en 46 ans
- Augmenter les contraintes d'organisation de la vie quotidienne (horaires allongés, temps de transport...)
- Diversifier les besoins de services liés à l'enfance comme le soutien scolaire, ...
- Déléguer les travaux ménagers pour dégager du temps de loisir

De même, sur 1,18 millions de personnes âgées dépendantes, plus de 60% vivent à leur domicile et dans quelques années, le soutien familial sera de plus en plus difficile notamment du fait de l'activité féminine augmentant ainsi que de l'éloignement géographique.

Pour l'Etat, le maintien à domicile présente de nombreux avantages. En effet, son coût est 3 fois inférieur pour les finances publiques que le recours à des dispositifs d'accueil. De même, il permet de pallier le manque de places d'accueil et de limiter l'encombrement des hôpitaux. Pour ce qui est des personnes, cela leur assure une meilleure qualité de vie au quotidien tout en augmentant leur espérance de vie.

Nous verrons ensuite que le secteur de l'aide à la personne, depuis quelques années, reste avec un bilan économique positif (*Paragraphe 5*).

Paragraphe 5 : Un bilan économique positif

Le développement de l'aide à la personne est largement soutenu par l'Etat depuis le début des années 2000. Or, le coût du dispositif de soutien public (*A*) est très largement compensé par les bénéfices directs et indirects générés par le secteur (*B*).

A. Coût du dispositif de soutien public

La dépense publique en faveur des services d'aide à la personne a doublé entre 2004 et 2010 pour atteindre 6,2 milliards d'euros.

Cette croissance s'est faite au rythme des mesures supplémentaires prises par les différents gouvernements pour permettre de structurer le secteur. Par mesures supplémentaires, on parle notamment de la création de la PAJE, du plan Borloo et de la mise en place du crédit d'impôt.

Cette dépense publique est constituée à hauteur de 75% des trois principaux postes suivants:

- Crédit d'impôt pour les contribuables exerçant une activité professionnelle et demandeurs d'emploi depuis au moins 3 mois

- Une réduction d'impôt sur le revenu pour les contribuables n'exerçant pas une activité professionnelle ou demandeurs d'emploi depuis moins de 3 mois
- Des exonérations de charges patronales au titre de l'emploi par les particuliers d'un salarié à domicile pour les contribuables n'exerçant pas une activité professionnelle ou demandeurs d'emploi depuis moins de 3 mois

S'ajoute 150 millions d'euros octroyés par l'Etat aux conseils généraux pour les associations au titre de l'aide aux politiques en faveur de la prise en charge de la dépendance.

Nous verrons ensuite quels sont les bénéfices directs et indirects créés par le secteur de l'aide à la personne (**B**).

B. Bénéfices directs et indirects

Les services à la personne contribuent fortement à la performance économique du pays malgré qu'ils représentent un coût fiscal pour l'Etat.

Les bénéfices directs correspondent aux recettes directement générées pour l'Etat par le secteur. Il s'agit notamment des cotisations sociales, salariales et patronales entraînées par la création d'emploi, de l'impôt sur les sociétés et la taxe sur valeur ajoutée engendrés ainsi que de la baisse des allocations chômage et du RSA.

Ces bénéfices directs permettent à eux seuls de couvrir deux tiers des financements publics.

Les bénéfices indirects sont constitués par l'ensemble des coûts évités (ex: pour la dépendance), par les dépenses des entreprises de service à la personne vers d'autres entreprises, de la hausse du taux d'activité féminin et du travail des étudiants.

De même, les services à la personne ont des impacts de nature économique et sociale tels que la baisse du coût social lié à l'exclusion et à la précarité et l'amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires.

En effet, le secteur d'aide à la personne joue un rôle essentiel d'intégrateur social puisqu'il facilite l'insertion professionnelle des populations dites "fragiles" dans la société.

Le bilan du secteur est très largement positif puisqu'il est estimé à 2,6 milliards d'euros.

Nous verrons ensuite que le marché de l'aide à la personne reste tout de même fragile (**Section 2**).

Section 2 : Un marché encore fragile

Le secteur du service à la personne constitue un marché encore jeune se caractérisant par une fragmentation importante (**Paragraphe 1**) qui rend le secteur fragile aux évolutions de la

règlementation et alimente un certain déficit d'image auprès des personnes (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : Un secteur fragmenté malgré la structuration en cours

Depuis les évolutions des années 2000, le secteur s'est considérablement structuré avec une forte croissance du recours aux prestataires. En effet, aujourd'hui ce mode de recours représente 21% des heures travaillées dans le secteur contre 14% au milieu des années 2000. La croissance du mode direct a elle été plus faible puisqu'en effet, aujourd'hui elle représente 2,7% des heures travaillées alors que dans les années 2000, ce mode de recours représentait 5,5% des heures travaillées.

Cette structuration s'est faite notamment avec le développement des entreprises dont le nombre a cru de 52% par an depuis 2005. Cette croissance est notamment due au développement de la franchise et du statut d'autoentrepreneur.

Le soutien scolaire est aujourd'hui le segment le plus structuré du marché. Les opérateurs tels qu'O2 Care Services développent la qualité de leurs prestations par la montée en compétence de leurs salariés, la digitalisation de l'offre ainsi que la diversification de leurs activités.

La structuration du marché autour des entreprises est favorable aux salariés puisqu'en effet, les entreprises offrent de meilleures opportunités de travail par rapport aux particuliers employeurs (planning plus complet, stabilité plus importante). Or, elle est favorable au client puisque le recours à une entreprise est un gage de qualité, de souplesse et d'efficacité.

Or, le marché encore jeune se caractérise par une forte fragmentation qui nuit à son efficacité. Les entreprises ne captent que 3% du marché contre 26% en moyenne en Europe ce qui reste bien largement en dessous de la moyenne. De même, plus de 80% du secteur est composé de petite et moyenne entreprise ou de très petite entreprise qui réalisent 20% du chiffre d'affaires. Enfin, les sociétés les plus importantes ont au plus 10 ans d'existence et n'ont donc pas le recul pour avoir une certaine stabilité.

La rentabilité des entreprises reste encore faible avec une moyenne de 2,3% du chiffre d'affaires.

Cette fragmentation et ce faible niveau de profitabilité fragilisent les acteurs et exposent le marché français à des prises de position rapides de la part d'organismes étrangers.

Nous verrons ensuite comme un certain déficit d'image s'est installé (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 2 : Le déficit d'image

Du fait de l'insuffisante structuration du secteur, le secteur de l'aide à la personne souffre d'un déficit d'image.

Du côté des clients et bénéficiaires de services, plusieurs points limitent le développement du secteur. Tout d'abord, l'idée de payer pour des actes que l'on fait habituellement soi-même est difficile à accepter. De même, les clients ou bénéficiaires ont du mal à faire confiance aux prestataires du fait que la prestation est effectuée sur leur domicile et que l'on rentre dans l'intimité de leur espace privé. Enfin, pour la majorité des non utilisateurs, il y a une certaine vision que leurs besoins ne seront pas comblés et qu'il manquera toujours des petits points non réalisés.

Du côté des salariés, le marché est souvent associé à des emplois précaires et peu rémunérés. En effet, le salaire net moyen n'est pas très élevé. Or, ce faible salaire résulte du nombre d'heures effectuées puisqu'en général, la rémunération reste plus élevée que le SMIC horaire. Certains sont donc dans l'obligation de trouver un autre employeur pour compléter les fins de mois. De ce fait, 30% d'entre eux préféreraient quitter le secteur pour n'avoir qu'un seul employeur et un salaire correct.

Après avoir présenté brièvement le marché de l'aide à la personne, nous présenterons l'environnement de l'entreprise O2 Care Services (*Chapitre 2*).

Chapitre 2 : L'environnement de l'entreprise O2 Care Services

Section 1 : L'historique de l'entreprise O2 Care services

Concernant l'historique de l'entreprise O2 Care Services, nous verrons dans un premier temps sa création (*Paragraphe 1*) puis les valeurs développées par l'entreprise au cours du temps (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : Création d'O2 Care Services

La mission du groupe O2 est de contribuer à la qualité de vie quotidienne des particuliers de tous âges en leur apportant des services à domicile personnalisés.

O2 est un réseau spécialisé dans les prestations de services à domicile, il est composé à ce jour de plus de 140 implantations sur le territoire national français. Il bénéficie donc des expériences spécifiques et de l'ensemble des pratiques des entreprises du réseau, ainsi que du centre administratif du réseau.

Les prémisses de la première société du réseau remontant à 1996, David EVE et son associé créent à Lille la société Uni pôles, première plateforme privée de services à domicile en France. Basée sur la sous-traitance, cette plateforme locale, pionnière des services à la personne, propose près de 80 services à domicile regroupés en 3 pôles : les services à l'habitat, les services de confort et les services à la personne.

Dès 1999, Guillaume Richard, Renaud Sibille et un 3ème associé créent à Paris la société At Home, dédiée aux services à la personne.

Au début des années 2000, les sociétés « Uni pôles » et « At Home » fusionnent et donnent naissance à la marque O2. Les 3 dirigeants choisissent de réaliser les prestations en interne afin d'en maîtriser la qualité et de se concentrer sur les services à la personne, et notamment sur le secteur du ménage, du repassage et de la garde d'enfants.

Dès 2004, la SAS O2 Développement voit le jour et s'implante dans la zone franche du Mans. Elle sera vue comme la société de tête du Groupe O2. Son objectif sera de regrouper les fonctions centrales afin de faciliter la duplication du modèle lillois au niveau national et développer la marque.

Dès 2006, le plan de cohésion sociale « Borloo » accélère de manière conséquente la demande de services à la personne en France. Pour saisir pleinement cette grande opportunité, le Groupe O2 choisit de se doter d'un réseau d'agences de proximité couvrant pleinement le territoire national grâce à ses 28 agences.

Une année plus tard, le marché est en pleine effervescence et 65 nouvelles agences voient le jour, on décompte donc 93 agences de proximité implantées dans l'ensemble des grandes villes françaises.

En 2008, le Groupe O2 voit plus grand et se lance dans plusieurs projets innovants. En effet, il devient le premier réseau national 100% « certifié Qualicert »⁴ pour l'ensemble de son réseau et de ses activités. De même, il déploie un dispositif téléphonique important en équipant chaque intervenant à domicile d'un téléphone portable relié au système d'information du groupe. De même, en suivant la lignée politique écologique, le Groupe lance « EcolO2 », première offre de ménage 100% écologique.

Dès 2009, le groupe se consolide ce qui permet d'ouvrir 30 nouvelles agences spécialisées en garde d'enfants.

Le groupe ne cesse d'évoluer, en effet, en 2010, il s'engage en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés en signant une convention nationale avec l'AGEFIPH puis obtient la certification NF Service pour l'ensemble de son réseau et pour ses différentes prestations.

Une fois le réseau ménage, repassage et garde d'enfants bien lancé, le Groupe a souhaité élargir son domaine d'intervention et lance l'activité d'aide aux seniors et de garde d'enfants d'urgence.

⁴ Reconnaissance par un organisme tiers indépendant de l'engagement d'une entreprise à offrir à ses clients des prestations de service de qualité, répondant à des caractéristiques définies dans un référentiel.

A partir de 2012, O2 poursuit sa croissance en développant un réseau de franchise ayant pour objectif de permettre aux français résidants dans les villes de tailles moyennes de bénéficier de ses services.

De même, le groupe O2 poursuit son développement en intégrant l'activité d'accompagnement de personne en situation de handicap.

Dès 2013, le Groupe O2 se lie contre le travail au noir en lançant la campagne « le travail au noir c'est ringard ». Avec 4 000 à 5 000 recrutements par an en moyenne, O2 est le premier créateur d'emploi sur les 5 dernières années selon une étude Xerfi de juin 2014 pour une période s'étalant de 2008 à 2013.

O2 emploie aujourd'hui plus de 12 500 personnes en France et prévoit de recruter 4 500 personnes en 2018.

Le Groupe O2 est synonyme du respect de certaines valeurs (*Paragraphe 2*).

(*VOIR ANNEXE 2*)

Paragraphe 2 : Valeurs d'O2 Care Services

En effet, Guillaume Richard souhaite mettre en valeur au sein du Groupe O2 deux points.

Tout d'abord, il voit au sein de son entreprise le respect permanent des individus. Cela passe évidemment par le respect des clients mais aussi par le respect des salariés.

Ensuite, il souhaite mettre en avant l'exigence d'une excellence au sein du Groupe. Cette excellence passe par les compétences professionnelles et les qualités personnelles de chaque intervenant à domicile. Ces compétences seront identifiées, développées, valorisées et reconnues.

Nous verrons par la suite la constitution du réseau O2 Care Services (*Section 2*).

Section 2 : Le réseau O2 Care Services

Nous présenterons tout d'abord de manière générale l'agence O2 Côte Varoise (*Paragraphe 1*), puis nous présenterons l'organigramme de l'agence O2 Côte Varoise (*Paragraphe 2*).

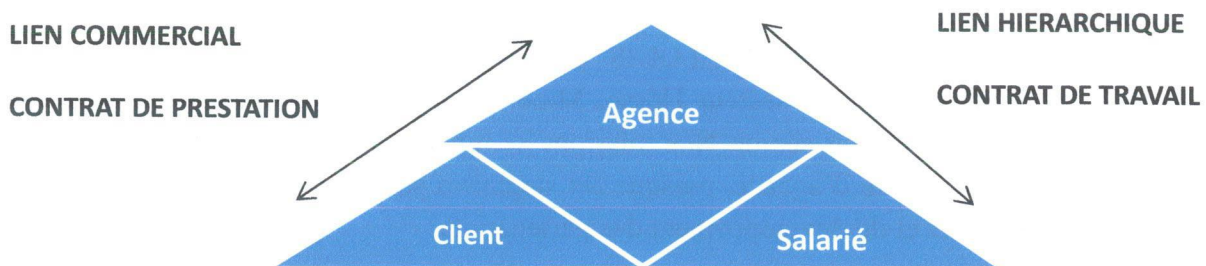
Paragraphe 1 : Présentation générale de l'agence O2 Côte Varoise

L'agence O2 Côte Varoise se situe à La Seyne sur Mer, 99 Avenue Estienne d'Orves. Il s'agit d'une SARL d'environ 85 salariés et 480 clients.

Cette dernière offre des prestations, présentées ci-dessous, assurées par ses intervenants sur une zone géographique allant de Toulon à Saint-Cyr sur Mer:

- Les offres de garde d'enfants: l'agence propose des gardes d'enfants de moins ou plus de 3 ans, la journée, avant et/ou après l'école ou le soir au domicile des parents jusqu'à leur retour. Les offres proposées aux clients dépendent de leurs besoins mais également de l'âge des enfants. En ce qui concerne les salariés qui assurent les gardes d'enfants de moins de 3 ans, ceux-ci doivent être diplômés ou bénéficier d'une expérience vérifiable d'au moins 3 ans dans la petite enfance.
- Les offres ménage-repassage: l'offre proposée au client dépend de sa demande, de ses besoins mais également du standing de son logement. Elle tient également compte des compétences nécessaires pour répondre aux besoins du client. Il existe 4 formules d'entretien de la maison et du linge: classique, confort, prestige et gouvernante
- Les offres d'aides aux personnes âgées et handicapées: ces offres dépendent du besoin du client mais également de son autonomie. Il existe 3 formules d'aide aux personnes âgées ou handicapées: à ma place (ménage et repassage), maintien à domicile (accompagnement dans les besoins physiologiques du quotidien), faire ensemble (accompagnement dans les déplacements, la vie sociale et les loisirs). Pour les formules maintien à domicile et faire ensemble, les salariés doivent être diplômés et/ou bénéficier d'une expérience vérifiable d'au moins 3 ans en tant qu'auxiliaire de vie (**VOIR ANNEXE 3**)

L'agence fonctionne sur une relation tripartite



Suite à cette étude réalisée sur le secteur de l'aide à la personne et notamment sur l'entreprise O2 Care service, nous avons pu voir que le marché de l'aide à la personne est assez compliqué à appréhender pour les salariés.

Nous remarquons ici qu'entre le client et le salarié il n'y a aucun lien contractuel, toute la gestion et la communication interne sont centralisées sur l'agence. En effet, c'est elle qui est l'employeur du salarié et non pas le client comme c'est le cas dans le travail en direct avec les particuliers employeurs.

Nous présenterons l'organigramme de l'entreprise (*Paragraphe 2*)

Paragraphe 2 : Organigramme de l'Agence O2 Côte Varoise

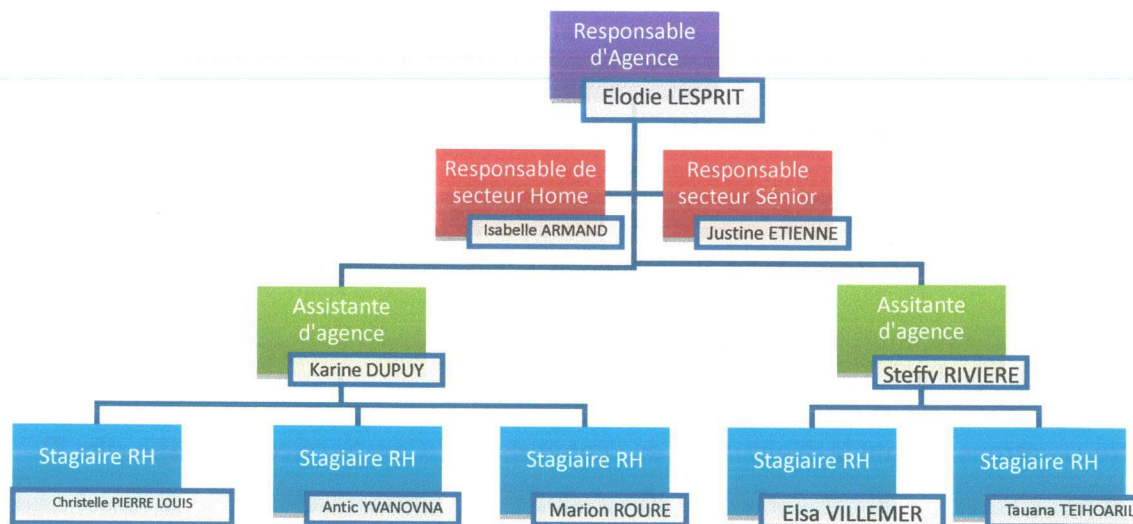
L'agence O2 Côte Varoise est constituée d'une responsable d'agence Mme LESPRIT Elodie qui prend en charge le développement de l'activité de l'agence située à la Seyne sur mer. Pour se faire, elle dirige le pôle commercial, des ressources humaines et la gestion de l'agence. Elle gère l'équipe présente en agence, s'occupe de la préparation des éléments de paie des salariés et participe aux éventuels audits internes réalisés au sein de son agence. Elle définit les plans d'actions (ex : rentrée scolaire) et les soumet à exécution lors des réunions hebdomadaires.

Il y a au sein de l'agence deux responsables de secteur, Mme ARMAND Isabelle qui s'occupe de secteur « Home » et Mme ETIENNE Justine qui s'occupe du secteur sénior. Elles assurent le développement de l'activité sous la responsabilité de Mme LESPRIT Elodie. Leur mission principale est de développer en augmentant le nombre de prescripteurs dans le but de développer la demande du client. Elles effectuent continuellement des visites chez les prospects pour évaluer leurs besoins et leur proposer des prestations adaptées à leur demande. Elles chapotent également le recrutement en gardant toujours un œil sur les actions menées.

Ensuite, nous avons Mme DUPUY Karine, assistante d'agence du secteur « Home » et Mme RIVIERE Steffy, assistante d'agence du secteur sénior. Elles ont pour principale mission d'assister l'équipe dans la gestion quotidienne de l'activité notamment au niveau de l'exploitation et des ressources humaines (gestion des absences, des congés, du recrutement...). Elles ont un rôle important concernant la satisfaction des clients et des salariés puisqu'elles vont quotidiennement prendre contact avec eux pour faire un point général sur leurs prestations.

Ensuite, nous avons Mme PIERRELOUIS Christelle, Mme ANTIC Yvanovna, et Mme ROURE Marion, stagiaire du secteur Home, Mme VILLEMER Elsa et Mme TEIHOARIL Tauana, stagiaire du secteur sénior. Nos missions se rapprochaient tout particulièrement des missions d'une assistante d'agence, puisque les stagiaires sont chargés de l'exploitation, des ressources humaines et du développement des partenariats.

L'organigramme qui suit permet d'avoir une vision claire de la hiérarchie au sein de l'agence O2 Côte Varoise.



Nous verrons par la suite l'image reflétée par l'organisme O2 Care service (*Section 3*).

Section 3 : L'image reflétée par l'organisme

La société O2 Care Services se veut montrer une image positive et de confiance vis à vis des potentiels clients. De ce fait, elle s'engage notamment avec la certification NF (*Paragraphe 1*) à exécuter des prestations de qualité, mais aussi de par sa déontologie (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : La certification NF

La certification NF Services aux personnes à domicile est une reconnaissance extérieure que l'entreprise a depuis 2010 et qui est donnée par un organisme indépendant: AFNOR Certification.

C'est une démarche volontaire pour laquelle nous nous engageons à respecter des exigences.

Chaque agence a un certificat nominatif qui doit être affiché en agence.

Concernant les exigences, en voici quelques-unes:

- Une éthique exigeante: respect de l'intimité et de la confidentialité des informations échangées mais aussi de la prévention contre la maltraitance.
- Une aide et un suivi personnalisé notamment par le traitement rapide et efficace des réclamations.
- Une relation triangulaire qui protège l'intervenant et le client
- Un contrôle régulier des interventions
- Des audits internes

- Une continuité de service avec une organisation des remplacements
- Des professionnels compétents
- Des devis gratuits
- Des informations sur les financements (PAJE...).

Cette certification est un outil de mobilisation et de valorisation de nos salariés ainsi qu'une preuve de sérieux pour nos clients et nos partenaires.

Nous verrons ensuite la déontologie de l'entreprise O2 Care Services (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 2 : La déontologie

La déontologie est l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent notre conduite et nos rapports avec le client et que nous nous engageons à respecter.

D'une part, elle s'exprime par une attitude générale de respect du client impliquant réserve et discrétion à tout moment de la prestation du service (respect de ses droits fondamentaux, de ses biens, de son espace de vie privée, de sa culture, ...).

Ensuite, elle s'exprime par des prestations individualisées et ajustées aux besoins du client. En effet, l'entité doit proposer des prestations individualisées selon un principe d'ajustement continu de la prestation aux besoins de la personne. L'entité s'engage à veiller à une évolution des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à s'assurer une approche coordonnée avec d'autres entités.

Pour finir, elle s'exprime par une relation triangulaire protégeant d'une part le client et d'autre part le salarié. Concernant le client, elle assure la protection par l'agence face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes. Et concernant le salarié, elle assure la protection en aidant à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter une relation excessivement centrée sur l'affectivité.

Après avoir vu la présentation du secteur du service à la personne ainsi que de l'entreprise O2 Care service et plus particulièrement l'agence O2 Côte Varoise, nous verrons les missions confiées tout au long de ce stage (*Partie 2*).

MISSIONS CONFIEES

PARTIE 2 : LES MISSIONS CONFIEES AU SEIN DE L'ENTREPRISE O2 CARE SERVICE

Dans cette partie, il conviendra d'aborder les différentes missions confiées lors de mon stage au sein de l'entreprise O2 care services de la Seyne sur Mer.

Je choisirai de les aborder succinctement pour ne pas déborder sur mon sujet qu'est "Le processus de recrutement fiable d'une entreprise à l'envergure nationale".

Nous verrons donc les différentes missions confiées à travers quatre thèmes: le recrutement (*Chapitre 1*), l'embauche (*Chapitre 2*), l'exploitation (*Chapitre 3*) et pour finir la recherche de contrat (*Chapitre 4*).

Chapitre 1 : Le recrutement

Guillaume Richard a souhaité développer un long processus de recrutement passant par différentes étapes pour garantir un recrutement de bonne qualité au sein de cette société.

Le recrutement a été l'une des principales missions qui m'a été confiée lors de mon stage, j'ai donc pu voir l'ensemble du processus complexe de recrutement.

- *Mise à jour des offres d'emploi sur Digital Recruiters*

L'une des premières missions confiées impactant le recrutement a été la mise à jour des différentes offres d'emploi sur la plateforme Digital Recruiters.

La mise à jour des offres d'emploi était fixée au mardi matin après bien évidemment la gestion des éventuelles urgences.

Concernant les annonces mises, il s'agissait de modèles types préenregistrés ou nous avons simplement quelques modifications à effectuer (taux horaire brut, expérience exigée, type de contrat...). Cette plateforme nous permettait de diffuser plus largement notre offre d'emploi en gagnant du temps étant donné qu'elle publiait l'offre sur plus de dix sites à la fois (Pôle emploi, LinkedIn, indeed...).

Pour ma part, étant sur le secteur "Seniors et Handicaps", je m'occupais simplement de la mise à jour des annonces "Assistant(e) de Vie". Tous les mardis, je devais donc fermer les postes en cours et créer de nouvelles offres.

Concernant mon secteur, je devais poster une offre d'Assistant(e) de Vie sur la zone 1

(Toulon), une offre d'Assistant(e) de Vie sur la zone 2 (Ollioules, la Seyne sur Mer, Six Fours Les Plages, Sanary Sur Mer, Saint Mandrier Sur Mer) et une dernière offre d'Assistant(e) de Vie sur la zone 3 (Bandol, le Beausset, la Cadière d'Azur, le Castellet, Saint Cyr sur Mer, Evenos).

Chaque semaine, je devais donc faire un roulement des offres notamment sur la zone 2 et 3 pour couvrir un maximum de villes.

- *Pré-qualification téléphonique*

Une fois les annonces publiées, il suffisait de se connecter à la plateforme Digital Recruiters pour voir apparaître toutes les candidatures.

En effet, sur chaque poste ouvert, les candidats pouvaient pourvoir leur candidature à une offre d'emploi.

Ces différentes candidatures pouvaient venir du site Pôle emploi, le Bon coin ou bien encore Direct emploi, or, elles étaient toutes regroupées sur une même plateforme ce qui facilite largement le processus déjà très complexe.

Cette étape de pré-qualification téléphonique consiste donc à contacter les candidats pour un entretien téléphonique. Cet entretien consiste à suivre une trame préétablie (poste recherché, diplôme en lien, expérience dans le domaine, véhiculée ou non, ...) permettant de retenir les profils en adéquation avec le poste proposé.

Pour ma part, j'ai été confrontée à un afflux d'annonces pour le poste d'Assistant(e) de Vie, or, la majorité n'était pas diplômée ou n'avait pas l'expérience requise. Cette étape me permettait donc de réorienter les candidats vers un autre poste ou de mettre fin au processus.

La requalification téléphonique peut paraître simple d'apparence, or il ne s'agit pas simplement de suivre une trame machinalement. Le but final de cette étape du recrutement et de creuser le curriculum vitae et de savoir si le candidat serait un atout pour l'entreprise. Cette étape m'a permis petit à petit de faire évoluer mon discours et de rebondir sur les réponses données par les candidats pour éviter de nous faire perdre du temps et de faire perdre du temps au candidat dans sa recherche d'emploi.

- *Information collective (tests des métiers)*

Suite à ce premier entretien, si la pré qualification est positive, nous convoquons les candidats à un entretien collectif appelé "information collective".

Cet entretien se passe donc au sein de l'agence, il s'agit d'une présentation du groupe O2 Care services, des postes proposés avec leurs exigences, ainsi que des avantages procurés.

Les réunions sont programmées tous les mardis matins à 9h30. La réunion dure à proprement parlé une heure et demi.

Cette réunion est donc animée par un membre de l'agence à l'aide d'un diaporama. Or, il ne s'agit là non plus pas de suivre à la lettre le diaporama. Cette information collective a pour but de cerner les candidats et de leur procurer une vision réaliste de l'entreprise au sein de laquelle ils évolueront éventuellement.

Pour ma part, l'animation que j'ai pu procurer a évolué au fil du stage, notamment du fait des urgences que j'ai pu avoir à gérer (impact des arrêts maladie, des retards...).

En effet, ces différentes expériences m'ont permis d'introduire une vision concrète dans mon discours et de toucher plus particulièrement les points sensibles des différents métiers. J'ai donc utilisé de nombreux exemples courants pour agrémenter mon discours et capter l'attention des candidats qui souvent sont là par dépit.

A la suite de cette réunion, les candidats passent des tests métiers individuels, nous leur distribuons donc des questionnaires sur tous les postes auxquels ils aspirent. Une fois ces tests remplis, l'information collective prend fin, nous vérifions tout de même que le candidat a rempli toutes les informations nécessaires, avant de le laisser quitter l'agence.

Ces tests sont corrigés dans la journée afin de tenir au courant le candidat des suites apportées à sa candidature très rapidement.

- *Entretien individuel*

Si les tests métiers sont positifs, nous convoquons les candidats à un entretien individuel en fixant le rendez-vous sur le planning et en prévenant le candidat par un appel téléphonique et un mail récapitulatif avec l'horaire de l'entretien et le lieu.

Lors de cet entretien, nous creusons donc le curriculum vitae du candidat, en prenant point par point les étapes de sa formation et les différents emplois qu'il a eu auparavant.

Il est très compliqué au début de trouver la bonne méthode et creuser suffisamment pour déceler les aptitudes réelles du candidat. Avec le temps et l'analyse lors d'entretiens individuels dirigés par ma tutrice, il m'a été plus facile de mener cet entretien capital dans le processus de recrutement.

- *Contrôle de références et tests des aptitudes sur le terrain*

A la suite de l'entretien individuel, notre première mission est de réaliser des contrôles de références. J'ai donc été amenée à appeler les anciens employeurs de candidats.

Cette étape nous permet donc de nous assurer que nous sommes face à un candidat d'une part

sérieux et d'autre part d'en savoir plus sur ses aptitudes au travail.

Si les contrôles de références sont positifs, nous mettons en place par le biais de pôle emploi une immersion professionnelle. Pour cela, j'ai dû mettre en place des dossiers et les envoyer à pôle emploi pour obtenir une convention de leur part. Ensuite, j'ai dû mettre en place le planning des interventions durant lesquelles le candidat serait en binôme avec nos tutrices qui évalueront ses aptitudes au sein du poste et nous transmettront le retour de la clientèle.

- *Entretien d'embauche*

Pour terminer, lorsque nous avons un bon retour sur l'immersion, je devais convoquer le candidat à un entretien d'embauche.

J'ai pu suivre quelques entretiens d'embauche, mais je n'ai pu en réaliser en autonomie étant donné que cette partie du recrutement était confiée à la responsable du secteur.

Je l'assistais tout de même dans l'élaboration des documents (contrat de travail, mise en place du dossier, ...), la remise des outils de travail ainsi que la mise en place du planning du candidat.

Chapitre 2 : L'embauche

- *Suivi de période d'essai*

Dès l'embauche, je devais préparer les documents à signer lors des suivis de période d'essai (simple suivi ou renouvellement de période d'essai). Encore une fois, il s'agissait d'un document type à remplir, à imprimer et à classer dans le dossier du salarié.

Ensuite, j'ai eu pour mission de réaliser les suivis de période d'essai, que ce soit pour un simple suivi, ou un renouvellement de la période d'essai.

Ce suivi m'a permis de parler et connaître un peu plus les salariés, de les questionner, et de savoir si leur intégration c'était bien passée.

Je devais suivre une trame puis remplir une partie concernant notre appréciation sur le salarié.

- *Journée vie ma vie*

J'ai pu organiser une journée vie ma vie, consistant à convoquer le nouveau salarié au sein de l'agence, pour qu'il apprenne à connaître notre travail en agence.

Cette journée est importante notamment pour souligner l'impact qu'a une absence notamment sur le secteur "seniors" et l'importance des scans.

J'ai donc convoqué un salarié pour lui montrer ce qu'était le travail en agence sur une demi-journée.

- *Contrôle de qualité terrain*

Concernant le contrôle qualité terrain, j'ai mis en place sur le planning de ma tutrice des contrôles qualité terrain, notamment sur les nouveaux salariés ou sur les insatisfactions.

Cela nous a permis de vérifier le travail effectué lors de la prestation. J'ai donc dû expliquer aux salariés qu'il s'agissait d'un contrôle inopiné, mais qui leur était bénéfique dans un sens. En effet, nous avons pu constater quelques difficultés et mettre en place des formations permettant d'y pallier.

Chapitre 3 : L'exploitation

L'exploitation a été sans doute la partie la plus intéressante et compliquée à gérer à la fois puisque c'est là où apparaissent toutes les urgences, notamment sur le secteur "seniors".

- *Gestion des absences*

La gestion des absences a fait l'objet d'une grande partie de mon travail.

En effet, j'ai dû gérer les urgences concernant l'absence d'un(e) salarié(e) pour maladie ou accident de travail. Or, j'ai surtout dû gérer les congés des intervenant(e)s et autant dire que cela était une grosse charge de travail puisque nous rentrions dans la période estivale des congés.

Les absences pour maladie ou accident de travail m'ont vraiment permis de prendre conscience des priorités dans mon travail mais aussi de connaître au fur et à mesure les clients et les salarié(e)s puisque j'ai été amenée à être en contact avec eux régulièrement lors de celles-ci.

- *Mise en place de prestations*

Concernant la mise en place des prestations, certains clients me contactaient pour annuler, reporter ou mettre en place des prestations.

J'ai donc dû prévenir les salariés et mettre à jour le planning en cas d'annulation ou report de prestation par le client.

Pour ce qui est de la mise en place des prestations, lorsque le client n'a pas d'intervenant(e) en

régulier, j'ai donc dû trouver une personne disponible sur le créneau demandé, puis prévenir l'intervenant(e) et mettre à jour son planning.

- *Gestion des dossiers clients (prise en charge, vérification des heures, ...)*

Concernant la gestion des dossiers clients, la plupart des seniors ont une prise en charge de la part du Conseil général. Je devais donc vérifier que cette prise en charge n'avait pas expiré. Si celle-ci venait à expirer dans les mois à venir, je devais me rapprocher du client pour l'en informer et voir avec lui s'il avait un renouvellement.

Ensuite, la plupart des clients ne souhaitent pas dépasser le nombre d'heures allouées par cette prise en charge. Chaque début de mois, milieu de mois et fin de mois, je devais faire une vérification des heures au planning.

Dans le cas où les heures étaient supérieures, je me rapprochais du client pour voir avec lui s'il souhaitait maintenir ces heures en plus, ou bien les annuler.

Dans le cas où les heures étaient inférieures, je me rapprochais du client pour fixer s'il souhaitait des nouvelles prestations.

- *Suivi satisfaction*

La satisfaction du client et du salarié est un élément très important chez O2 Care Services qui souhaite maintenir sa place de leader.

De ce fait, j'avais pour mission de réaliser les différents suivis satisfaction (remplacement, première intervention, début des prestations, première facture, trimestriel, intégration).

Pour cela, je contactais le client ou le salarié en l'informant qu'il s'agissait d'un simple suivi par exemple pour le remplacement d'une intervenante absente. Il suffisait de suivre un questionnaire avec une note finale à remplir.

Cette mission me permettait de savoir s'il y avait des insatisfactions sur un domicile que ce soit de la part du client ou de la part d'un salarié (problème de temps pour la prestation, fiche de route incorrecte, client non satisfait car travail bâclé...).

Chapitre 4 : La recherche de contrat

Bien que j'ai été prise en stage de "Ressources Humaines", il y avait tout de même une partie consistant à rechercher des nouveaux contrats.

En effet, cette partie est tout de même nécessaire pour mieux appréhender le côté "ressources humaines".

- *La prospection*

La prospection était intimement liée aux ressources humaines. En effet, chaque semaine, nous devons partir une demi-journée en tracting chez les commerçants.

Nous avons un objectif de 6 000 tracts par mois, et chaque semaine, nous en déposons 1 000 chacun.

Pour ma part, je prospectais pour du pur recrutement, mais aussi pour la recherche de contrat "Seniors".

Cette mission est importante puisqu'en effet, elle permet de créer un lien avec le commerçant, d'apporter une bonne image de la société, et de discuter des offres proposées pour peut-être obtenir une embauche ou un contrat.

Comme pour toutes les missions, mon discours a évolué au fil du temps. J'ai compris les points intéressants le commerçant (bon cadeau...) et j'ai donc accentué mon discours dessus pour l'investir dans notre démarche.

- *La gestion des dossiers clients (renouvellement ou non)*

Concernant la gestion des dossiers clients, j'ai eu comme mission de relancer les clients ponctuels de l'agence pour en savoir un peu plus sur leur besoin et éventuellement signer un contrat.

De même, concernant la gestion des assistants, j'ai dû suivre le client à chaque fin de mission, en lui proposant une visite à domicile pour tout d'abord faire un point sur toutes les prestations effectuées, puis éventuellement signer un contrat avec ce client.

- *Les visites pour l'évaluation du besoin du client*

Lors de mes premières semaines, ma tutrice m'a emmené en extérieur pour me montrer les différentes étapes d'une visite (visite du domicile, évaluation des besoins pièces par pièces, évaluation de l'accompagnement nécessaire de la personne, signature du contrat...).

Ces visites sont très importantes car d'une part elle m'ont permis de renseigner l'intervenant(e) sur la route à prendre pour s'y rendre, ensuite elles m'ont permis de me rendre compte de l'état physique des personnes.

ETUDE ET ANALYSE

***« LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT
AU SEIN D'UNE SOCIETE D'AIDE A LA
PERSONNE ET LE SUIVI PERMANENT
DES INTERVENANTS »***

PARTIE 3 : ETUDE ET ANALYSE

Le recrutement est une étape fondamentale et incontournable pour chaque organisme professionnel. Il s'agit d'un ensemble d'actions mises en œuvre pour trouver un candidat correspondant aux besoins d'une organisation pour un poste donné.

Une entreprise nationale se doit de mettre en place un processus de recrutement précis pour que toutes les agences soient en parfait accord les unes avec les autres. Il y a en quelque sorte une politique de recrutement les liant pour une homogénéité de leur fonctionnement.

Comme nous avons pu le voir précédemment, le groupe O2 Care service s'impose en tant que leader dans le secteur de l'aide à la personne. Il embauche plus de 5000 personnes par an, en contrat à durée indéterminée. De ce fait, il a donc été nécessaire pour le groupe de se fixer une ligne de conduite quant au processus à suivre pour recruter ses intervenants. Cette ligne de conduite a pour but d'une part de garder sa place de leader sur le secteur mais aussi de recruter des personnes qualifiées respectant l'idéologie du groupe et éviter un taux de turnover trop important.

C'est pour cela que j'ai souhaité évoquer le processus de recrutement au sein d'un organisme d'aide à la personne tel qu'O2 mais aussi le suivi de l'intervenant après son embauche au sein d'un groupe.

Concernant le thème choisi, il conviendra de répondre à trois problématiques.

Tout d'abord, quel est le processus de recrutement imposé par la société pour garantir son gage de qualité?

Puis, dans quelle mesure, le processus de recrutement est-il important et nécessaire lorsque l'entreprise est en difficulté pour répondre aux besoins de prestations d'un client?

Enfin, en quoi le suivi de l'intervenant peut-il permettre de garantir une certaine continuité du service au client? Mais aussi permettre de fidéliser le salarié en le faisant évoluer au sein de la société?

Pour répondre à ces différentes problématiques, nous verrons dans un premier temps le recrutement des intervenants (*Chapitre 1*). Puis, dans un second temps, nous verrons l'embauche de l'intervenant (*Chapitre 2*). Pour enfin finir avec le suivi de l'intervenant au sein de l'entreprise (*Chapitre 3*).

Chapitre 1 : Le recrutement des intervenants

Le recrutement est une étape primordiale pour une entreprise puisqu'elle est la source de sa richesse. Il est donc nécessaire de suivre à la lettre le processus prévu par l'entreprise pour avoir de plus grandes chances de recruter les meilleurs profils au sein de la société.

Nous verrons donc dans un premier temps la recherche préalable d'intervenants (*Section 1*), puis l'étape collective du recrutement (*Section 2*) pour enfin voir l'étape individualisée du recrutement (*Section 3*).

Section 1 : La recherche préalable d'intervenants

La recherche préalable d'intervenants passe tout d'abord par la définition du besoin de l'entreprise (*Paragraphe 1*), puis par l'étape du sourcing (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : La définition du besoin

Le besoin est un terme pouvant avoir plusieurs définitions. Nous ne tiendrons compte ici que de celle intimement liée aux ressources humaines.

En effet, le monde de l'entreprise est très complexe en ce qui concerne le recrutement des intervenants. La gestion des ressources humaines va donc jouer un rôle important notamment pour les objectifs à atteindre.

Pour définir le besoin, on verra dans un premier temps que l'analyse du besoin est en lien étroit avec la gestion des ressources humaines (*A*). Puis, nous verrons les besoins spécifiques à chaque secteur d'activités (*B*).

A - L'analyse du besoin en lien avec la gestion des ressources humaines

Rappelons que la gestion des ressources humaines est un ensemble de politiques et d'actions permettant à une entreprise d'ajuster de manière quantitative ou qualitative, les ressources humaines aux besoins de l'entreprise.

En effet, les salariés de l'entreprise constituent une ressource stratégique clé ainsi qu'une source d'avantages concurrentiels durables. Il convient donc de gérer cette ressource afin qu'elle contribue à la réalisation des objectifs de l'entreprise en évaluant et adaptant les ressources humaines de l'entreprise et éviter le taux croissant du turnover.

Pour adapter les ressources humaines de l'entreprise aux objectifs à atteindre, il ne suffit pas simplement d'embaucher pour embaucher. C'est pour cela que la gestion des ressources humaines va se dérouler en quatre étapes.

Tout d'abord, il s'agira de réaliser un diagnostic quantitatif c'est-à-dire d'évaluer l'effectif dont dispose l'entreprise pour mettre en œuvre sa stratégie. Cette étape est simple à mettre en œuvre, si le registre unique du personnel est à jour, il suffit simplement de le consulter. Il est donc préférable pour l'entreprise de tenir ce registre à jour, car outre l'amende en cas de défaut, le registre reste un bon outil pour la gestion des ressources humaines.

Ensuite, il conviendra de réaliser un diagnostic qualitatif afin d'évaluer les compétences dont dispose l'entreprise. Cette étape est plus complexe puisqu'en effet, il va falloir faire une analyse au cas par cas de chaque salarié, en consultant par exemple l'organigramme de l'entreprise ou bien la pyramide des âges qui peuvent donner un aperçu des compétences et de l'expérience présentes en interne.

Puis, il est très important pour l'entreprise d'identifier les besoins futurs. Plus particulièrement, l'entreprise doit pouvoir identifier ses besoins en personnel en fonction de la stratégie poursuivie et de l'évolution de l'environnement social. Cette étape garde une part d'aléa puisqu'en effet, le climat social peut complètement changer du jour au lendemain. En effet, le climat social peut amener les familles à réduire leurs dépenses ce qui veut donc dire qu'il y aura plus de résiliation et un taux de signature de contrat plus faible. Dans ce cas, le besoin en ressources humaines diminuera fortement. Dans le cas contraire, lorsque les familles ont un pouvoir d'achat favorable, le taux de signature de contrat sera en croissance ce qui augmentera le besoin en ressources humaines. Il existe donc une relation très étroite entre le contrat et les besoins.

Pour finir, il est important d'évoluer en fonction des besoins futurs pour ne pas se faire dépasser. En effet, la comparaison entre les ressources internes actuelles et les besoins futurs peut laisser paraître des écarts, qu'ils soient quantitatifs ou qualitatifs. Pour palier cela, il est nécessaire de réaliser des ajustements notamment par la formation en interne.

Après avoir vu les différentes étapes de la gestion des ressources humaines permettant de définir le besoin, nous verrons les besoins spécifiques pour chaque secteur d'activités (**B**).

B - Les besoins spécifiques pour chaque secteur d'activités

Au sein de l'entreprise O2 Care Service, il existe plusieurs corps de métiers. Il est donc nécessaire de réaliser des statistiques pointant le domaine en besoin.

Concernant la garde d'enfants, avant le mois de septembre, une politique de rentrée scolaire se met en place au sein de l'entreprise. En effet, il est nécessaire de faire un point sur son effectif de garde d'enfants pour ne pas se retrouver sans intervenant(e) à présenter à une famille. D'une part, cela nous ferait perdre un contrat, et d'autre part, cela mettrait en péril la famille qui se retrouverait sans garde pour leurs enfants.

Pour ce qui est du recrutement, nous rechercherons deux types de profil:

- Un profil diplômé (CAP petite enfance...) ou avec une expérience vérifiable de trois ans minimum pour la garde d'enfants de moins de trois ans.
- Un profil non diplômé même sans expérience exigée pour la garde d'enfants de plus de trois ans.

Dans les deux cas, un profil véhiculé est préférable puisqu'il s'agit en général de récupérer les enfants à l'école et de les emmener sur leur domicile. Or, un profil non véhiculé peut convenir

si la zone est bien desservie par les transports en commun (Exemples: Toulon, La Seyne sur Mer).

Concernant le secteur senior, il est plus difficile de prévoir une statistique, bien que l'on sache que la période estivale est souvent signe de décès de clients. Il n'y a donc pas besoin de compléter ses effectifs avant cette période, puisqu'on se doit de remplir le planning des intervenant(e)s.

Pour ce qui est du recrutement, nous rechercherons deux types de profil:

- Un profil diplômé (titre ADVF...) ou avec une expérience vérifiable de trois ans minimum pour l'accompagnement des personnes âgées (transfert, prise de repas, sorties accompagnées...).
- Un profil non diplômé et sans expérience exigée pour l'entretien du domicile des personnes âgées ou certaines courses non accompagnées.

Pour ce qui est des deux profils, le véhicule n'est pas obligatoire sauf pour ce qui est des zones très peu desservies par les transports en commun.

Concernant le secteur home, les besoins vont varier en fonction du climat social (pouvoir d'achat des familles...). Ce secteur est tout de même stable tout au long de l'année, bien que les prestations soient diminuées en période estivale lorsque les clients partent en congés.

Aucun diplôme n'est exigé bien que l'expérience soit un atout fort pour ce poste. De même, il n'est pas exigé d'être véhiculé sauf pour les zones mal desservies par les transports en commun.

Après avoir vu la définition du besoin de l'entreprise, nous verrons la technique du sourcing nécessaire pour le recrutement (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 2 : Le sourcing

Tout d'abord, il convient de rappeler que le "sourcing" désigne en recrutement toute activité de recherche, d'identification et d'engagement des personnes. En général, le sourceur s'arrête là où l'entretien débute.

Cette méthode regroupe donc plusieurs activités comme:

- La prise du besoin vu précédemment,
- Le travail sur le poste de recueil d'informations,
- La mise en place d'une stratégie de recherche notamment savoir où rechercher et comment,
- La réalisation et la diffusion d'une annonce

- La réplication de la recherche et l'utilisation d'autres moyens de sourcing
- L'approche des candidats...

Cette étape a pour but de faire connaître nos besoins aux personnes intéressées et susceptibles de correspondre à ce que l'on recherche à travers la diffusion d'offres d'emplois sur les sites internet appropriés par exemple.

Nous verrons donc dans un premier temps le premier organisme intervenant dans la méthode du sourcing à savoir pôle emploi (**A**). Nous verrons ensuite l'utilité de notre base de recrutement appelée "digital recruiters" (**B**). Puis nous verrons les autres moyens de sourcing comme la prospection (**C**).

A- Le recrutement avec l'aide de pôle emploi

Le recrutement reste une charge de travail conséquente pour les entrepreneurs, or il reste nécessaire au bon fonctionnement de son entreprise.

Plusieurs méthodes s'offrent à l'entreprise pour l'aider dans son processus de recrutement. Il est vrai qu'il existe des cabinets de recrutement très efficace, or, cela reste un coût très élevé et seules les structures réalisant un chiffre d'affaire important peuvent se le permettre. De ce fait, Pôle emploi peut se révéler une excellente solution pour permettre aux très petites, petites et moyennes entreprises d'embaucher facilement tout en étant accompagnées.

La démarche de recrutement commence initialement par une rencontre avec un conseiller pôle emploi spécialisé dans le secteur d'activité à savoir pour notre part l'aide à la personne.

Cet entretien permet de définir le profil recherché et sélectionner le type de contrat convenant aux besoins. De même, lors de cette rencontre, le conseiller pôle emploi aide à rédiger les annonces types que l'on utilisera par la suite. Il est très important que cette ébauche attire le candidat et soit complète. L'aide d'un professionnel est donc très importante. Pour ce qui est de l'entreprise O2 Care Services, le groupe national a réalisé un partenariat avec pôle emploi ce qui lui permet d'avoir un accès rapide aux offres, un nombre de candidatures élevés grâce aux retours des conseillers, et de pouvoir participer à des jobdating au sein même de l'enceinte Pôle emploi autour de l'agence.

Le jobdating est organisé par pôle emploi sur une demi-journée. Nous recevons donc des candidats aux postes dans un délai chronométré de cinq minutes. Tous les candidats ont été présélectionnés par les conseillers Pôle emploi. Il y a donc un gain de temps puisque les profils sont la plupart du temps en adéquation avec le type de profil recherché.

Outre la diffusion de l'annonce et l'envoi de candidatures par la conseillère, il nous est possible de faire une recherche inversée de curriculum vitae. En effet, il est possible d'effectuer une recherche par curriculum vitae. Les demandeurs d'emploi créent un dossier

numérique sur la plateforme et le publie. Il nous est donc possible de rechercher par poste et secteur les différents demandeurs d'emploi.

Cette méthode de recherche inversée sera effectuée lorsque nous avons un besoin précis et que les candidatures spontanées sur la diffusion de nos annonces sont peu nombreuses et non concluantes.

Après avoir vu le recrutement par l'aide de Pôle emploi, nous verrons l'utilité de notre base de recrutement "digital recruiters" (**B**).

B - L'utilité de notre base de recrutement "digital recruiters"

"Digital Recruiters" est une plateforme dédiée au recrutement permettant aux entreprises de gérer et d'optimiser l'ensemble de leurs process pour raccourcir les délais de recrutement.

Les entreprises peuvent notamment créer un site carrières en quelques clics, procéder à la multidiffusion des offres d'emploi, gérer les candidatures de manière très facile et piloter les statistiques de l'activité et des investissements.

Cet outil est un réel gain de temps pour la personne chargée du recrutement au sein d'une agence.

Dans un premier temps, il est important de sélectionner les sites internet appropriés à la demande. Dans notre cas, nous sélectionnerons les sites de recherches d'emploi (Pôle Emploi ou Indeed), puis les sites de petites annonces (Le bon coin ou Viva street) ainsi que les sites spécialisés dans les emplois auprès des seniors (seniorsavotreservice.com).

Chaque semaine, il est nécessaire de renouveler les annonces. Cette plateforme permet de mettre en ligne une annonce en quelques minutes puisqu'elle propose de préenregistrer les annonces types. Il suffit donc de choisir le type d'annonce (exemple : Auxiliaire de Vie Toulon) pour que l'annonce soit quasiment pré remplie. Il nous suffit simplement de changer quelques paramètres comme la rémunération qui est passée à 9,88 bruts de l'heure, ainsi que le type de contrat recherché à savoir un temps partiel.

Il est important que ces annonces donnent envie au lecteur de nous rejoindre par le biais des avantages présents dans l'entreprise tout en restant transparent sur le fonctionnement de l'entreprise et le poste vacant (type de contrat, salaire, missions confiées, nombre d'heures proposées, disponibilités et compétences souhaitées).

Pour attirer le lecteur, la plateforme permet de customiser l'annonce avec quelques images en fonction du poste proposé (accompagnement, ménage, garde d'enfants...).

Le site nous permet de diffuser l'annonce sur différents sites comme Indeed, Le bon coin, Corner Job, Facebook...

Concernant les candidatures, elles sont visibles directement sur notre espace. En effet, il suffit

de se rendre sur nos annonces et le nombre de candidatures apparait. Il suffit de cliquer sur le poste pour voir apparaître les profils des candidats.

La gestion des candidatures se fait simplement puisqu'après chaque entretien, un mail peut être envoyé via l'application pour informer le candidat des suites de sa candidature (refus, convocation...). De même, il est nécessaire de commenter chaque étape pour tracer le processus du recrutement et permettre aux autres entreprises de savoir la raison du refus par exemple.

Après avoir vu le fonctionnement de la plateforme Digital recruiters, nous verrons les autres moyens de sourcing et notamment le tracting (C).

C - Les autres moyens de sourcing: la prospection

La prospection est souvent vue comme un processus commercial consistant, pour une entreprise, à rechercher des clients potentiels afin d'en faire de réels clients.

Or, la prospection peut aussi servir lors du processus de recrutement. En effet, tout comme le processus commercial, la prospection peut consister à rechercher des éventuels salariés pour une entreprise afin de les embaucher par la suite.

Les quatre outils principaux de prospection sont: le mailing, le faxing, le phoning et le meeting.

Au sein de l'entreprise O2 Care Services, la prospection "ressources humaines" passe principalement par deux outils, à savoir le meeting et le mailing.

Ces deux types d'outils choisis sont facilement explicables puisqu'en effet, en tant qu'organisme d'aide à la personne, un contact physique est privilégié même avec les salariés. On peut donc comprendre que le meeting reste l'outil favori, bien qu'il prenne du temps, pour l'entreprise.

Chaque agence a donc un objectif de prospection "Ressources humaines" à tenir. Pour ce qui est de l'Agence O2 Côte Varoise, l'objectif à atteindre est de six milles tracts par mois.

Concernant la méthode de meeting, il est important de comprendre qu'il ne s'agit pas d'une perte de temps, mais d'un réel lien à tisser avec les commerçants pour éventuellement avoir des retours et embaucher des salariés. Le prospecteur doit nécessairement présenter l'entreprise dans sa globalité, ses activités et ses attentes. Or, il devra mettre en avant les avantages alloués aux commerçants en cas d'embauche de par sa part (chèques cadeaux, ...).

Ce moyen de sourcing permet de cibler géographiquement les zones à renforcer. Par exemple, si nous avons de réels besoins d'assistant(e) de vie sur Bandol, nous irons prospecter chez les commerçants de Bandol et inversement.

Les commerçants sont ciblés puisqu'en effet tout le monde s'y rend. Il y a donc des chances

qu'un éventuel salarié voit le tract. De même, le bouche à oreille colporté par le commerçant peut éventuellement arriver à l'oreille d'un éventuel salarié.

Concernant la méthode du mailing, elle reste utilisée notamment pour envoyer en masse des annonces comme les postes à pourvoir. Il s'agit ici de trouver quelques personnes à la recherche d'emploi qui ne connaîtraient pas l'entreprise et les informer que l'entreprise embauche continuellement des salariés en contrat à durée indéterminée. C'est un moyen plus direct utilisant les nouvelles technologies permettant de diffuser rapidement nos offres et nos besoins.

La recherche préalable d'intervenants est donc un travail rigoureux à réaliser, permettant de diffuser les offres et de toucher le plus grand nombre de personnes. Nous verrons donc par la suite l'étape suivante à savoir l'étape collective du recrutement (*Section 2*).

Section 2 : L'étape collective du recrutement

Le recrutement au sein de la société O2 Care Services suit un processus bien précis.

En effet, les candidats sont amenés à suivre des entretiens communs à chacun, pendant lesquels les recruteurs vont souvent se restreindre à suivre des trames prédéfinies.

Nous verrons donc dans un premier temps l'étape de la pré-qualification téléphonique (*Paragraphe 1*), puis dans un second temps l'étape de l'information collective (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : La pré-qualification téléphonique

Tout d'abord, la pré-qualification téléphonique des candidats est une phase du processus de recrutement qui permet un gain de temps considérable. Cette étape est déterminante pour la suite du processus.

Il s'agit d'un entretien téléphonique d'une courte durée avec le candidat ayant déjà montré ou non un intérêt pour le poste et pour la société pour laquelle on recrute.

Il est important de rappeler qu'il ne s'agit pas d'un entretien d'embauche, ni d'un test de personnalité. Lors de cette pré-qualification téléphonique, on cherche à vérifier que le candidat est motivé pour le poste à pourvoir et à savoir d'une manière générale si les compétences techniques et le savoir être du profil sont en adéquation avec les missions du poste.

Comme nous l'avons vu précédemment, la diffusion des annonces va nous permettre de recevoir, via notre logiciel Odyssée les candidatures pour chaque poste vacant. Il est nécessaire de faire un point journalier sur les différentes candidatures reçues puisqu'il ne faut pas oublier que les personnes en recherche d'emploi ne postulent pas qu'à un seul endroit. Il

faut donc être rapide pour obtenir les meilleurs dossiers.

Préalablement à tout appel téléphonique, le recruteur doit analyser le curriculum vitae ainsi que la lettre de motivation du candidat pour annoter les points de doute et les éventuels questionnements afin de les éclaircir lors de l'entretien téléphonique. Cette analyse permet aussi d'effectuer un classement des personnes à contacter en priorité en fonction du besoin et des qualités certaines des candidats, car notre politique de recrutement inclue le fait de contacter toutes les personnes qui ont candidaté afin de les informer du suivi de leur candidature.

Une fois l'analyse et le classement effectués, il convient de procéder à l'étape de pré-qualification téléphonique avec chacun des candidats. Cet entretien permet de déterminer si le candidat correspond ou non au profil recherché.

Cette étape est à réaliser avec un document interne pré établi que nous remplissons au fur et à mesure afin de garder une trace écrite de cette communication. Pour mener à bien cette pré-qualification téléphonique, il est important de respecter plusieurs phases dans le déroulement de l'entretien:

- Se présenter et présenter la société
- Annoncer l'objet de notre appel
- Vérifier la disponibilité et l'intérêt du candidat pour le poste
- Obtenir des renseignements quant à la situation du candidat: situation professionnelle, type de contrat souhaité, nombre d'heures recherchées, moyen de transport et mobilité...
- Vérifier que le candidat correspond aux exigences du poste: diplôme et/ou expériences nécessaires et détails de celles-ci.

Il est nécessaire parfois de sortir de la trame pré établie pour éclaircir un point de doute. Par exemple, il est très courant que les candidats ne sachent pas s'ils souhaitent un contrat à durée indéterminée ou un contrat à durée déterminée. Ce dernier cas semble laisser paraître que le candidat recherche un travail rapidement mais pour du court terme. Il ne s'agit donc pas d'un candidat qui restera longtemps au sein de l'entreprise.

De même, il arrive parfois que les candidats ne sachent pas le nombre d'heures qu'ils souhaitent faire. Pareillement, la personne recherche un poste dans l'urgence, mais ne réfléchit pas sur du long terme. Il est donc nécessaire de creuser cette réponse puisqu'il peut par exemple s'agir d'une mère de famille qui attend la rentrée scolaire pour savoir quelles sont ses disponibilités.

Cet entretien doit être rapide, en effet, trois minutes suffisent amplement pour décider si nous convoquons le candidat à l'information collective. Si c'est le cas, il est important de préciser au candidat la date et l'heure de celle-ci, ainsi que l'adresse à laquelle il doit se rendre et le numéro de téléphone d'O2 en cas d'empêchement.

Si le candidat ne prévient pas de son absence, nous devons l'informer que nous ne donnerons pas suite à sa candidature. Pour cela, il suffit d'entrer le refus de candidature sur le logiciel ainsi que la raison et un mail automatique lui sera envoyé.

(VOIR ANNEXE 5).

En cas de retour positif, l'information collective aura donc lieu au sein de l'agence (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 2 : L'information collective

A l'issue de cette pré-qualification téléphonique, les profils intéressants sont donc convoqués en information collective. Il s'agit d'une réunion qui se déroule tous les mardis matins à neuf heures et animée à tour de rôle par chacun des encadrants de l'agence ou stagiaires en "Ressources Humaines".

Cette étape est fondamentale dans le processus de recrutement puisqu'elle permet d'une part de présenter la société (création, valeurs de l'entreprise...), d'autre part de présenter son fonctionnement et ses différents métiers tout en donnant envie aux candidats d'intégrer O2 Care Service.

Cet entretien collectif commence tout d'abord par la signature de chacun sur la feuille d'émargement. Ensuite, l'encadrant animateur se présente et explique notamment quel est son poste au sein de l'agence (Responsable du secteur seniors, assistante d'agence...).

A la suite de cette brève présentation, il est nécessaire de faire un tour de table pour que chacun des candidats se présentent ce qui permet de repérer les bons profils :

- Nom/Prénom
- Ville
- Poste souhaité
- Expériences ou diplômes

Lors de ce tour de table, il est très fréquent que certains candidats souhaitent postuler par exemple pour le poste d'Assistant(e) de vie. Or, lorsque nous arrivons aux expériences professionnelles ou aux diplômes, ce même candidat annonce qu'il n'a pas d'expériences ni de diplômes. Il est donc important de rebondir sur ce point, en lui indiquant rapidement que pour ce type de poste, notre entreprise du fait de son gage de qualité NF, exige un diplôme valide ou bien trois ans d'expérience vérifiables. Suite à ça, il est nécessaire de le réorienter vers un poste qui lui serait éventuellement compatible comme par exemple le poste d'aide ménager ou aucune expérience n'est nécessaire. Il est possible que le candidat soit fermé à d'autres postes, dans ce cas, nous pouvons lui indiquer qu'il peut quitter l'entretien s'il le souhaite. Dans le cas contraire, nous l'invitons à rester.

Après ce tour de table, nous mettons en place le diaporama qui présente globalement le fonctionnement de l'entreprise ainsi que les différents métiers que nous proposons. Ce diaporama insiste sur les différents avantages accordés au sein de l'entreprise comme notamment le téléphone professionnel, le véhicule de fonction pour le poste de référent remplaçant ou bien les avantages accordés par le Comité d'Entreprise.

Il est très important d'être clair dans le fonctionnement de l'entreprise notamment sur le remboursement des frais de déplacement, car bien trop souvent, les salariés ne comprennent pas le fonctionnement et sont déçus de ne pas se voir remboursés leurs frais. Mieux vaut avertir le candidat avant son embauche du mode de fonctionnement de remboursement des frais, plutôt que de faire une insatisfaction à la suite de son embauche et risquer qu'il quitte les effectifs.

Viens ensuite un temps de questions/réponses permettant aux candidats de revenir sur les points que nous avons abordés. Cela leur permet d'être sûrs avant d'aller plus loin que le fonctionnement d'O2 Care Service leur convient.

A l'issue de ce temps d'échange, nous distribuons des dossiers de candidatures et des questionnaires aux candidats permettant d'évaluer leurs connaissances en fonction des postes auxquels ils souhaitent postuler: Assistant Ménager, garde d'enfants, Auxiliaire de Vie. Il est important de leur rappeler que ces tests métiers sont individuels et ne doivent nullement être faits en commun.

Une fois les dossiers remplis, il est nécessaire de vérifier chaque dossier un à un pour s'assurer que le candidat n'a pas oublié d'éléments essentiels. Nous l'informons que nous reviendrons vers lui pour le convoquer à un entretien individuel si sa candidature est retenue.

Une fois les tests corrigés grâce aux formulaires de réponses, s'ils sont positifs, nous convoquons rapidement le candidat pour organiser un entretien individuel avec la responsable de secteur. En cas de doute, il est possible d'effectuer un contrôle de référence, processus permettant de contacter l'ancien employeur du candidat pour confirmer ou infirmer ses dires et connaître son comportement au sein de son précédent poste.

Cependant, nous ne pouvons effectuer ce contrôle que si le candidat nous en a donné son accord dans le dossier de candidature.

Après avoir vu les étapes communes à chaque candidat, nous verrons l'étape individuelle du recrutement (*Section 3*).

Section 3 : L'étape individuelle du recrutement

Une fois les étapes communes passées, le candidat sera amené à suivre le processus de recrutement imposé par l'entreprise.

Il sera donc convoqué en entretien individuel (*Paragraphe 1*) qui découlera éventuellement sur un contrôle des compétences du salarié sur le terrain (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : L'entretien individuel

La prochaine étape du processus de recrutement est l'entretien individuel qui est habituellement effectué par le responsable de secteur (Seniors ou Home).

En effet, cet entretien est l'étape cruciale et déterminante du processus de recrutement. Il est l'occasion de compléter et vérifier les informations contenues dans le curriculum vitae, de s'assurer que le profil de la personne sélectionnée correspond au poste à pourvoir (compétences et personnalité) ainsi que d'évaluer le potentiel du candidat et sa capacité d'adaptation à l'équipe.

Cet entretien permet donc de cerner la personnalité du candidat. En effet, un candidat peut avoir des qualifications exemplaires pour le poste, or, si sa personnalité ne colle pas avec l'esprit du groupe, cela peut poser des difficultés de gestion du personnel et mieux vaut refuser cette candidature bien qu'elle soit excellente.

Au sein de l'entreprise O2 Care Services, cet entretien a pour but final de déterminer si le profil du candidat convient au fonctionnement d'O2 Care Services. En effet, suite à l'information collective, le candidat a accepté l'entretien individuel ce qui veut donc dire qu'il est en adéquation avec le fonctionnement de l'entreprise. Il n'est donc plus nécessaire de chercher à savoir si l'esprit O2 Care Services lui convient.

Lors de cet entretien, pour déterminer si le profil est en adéquation avec l'image de l'entreprise, il sera nécessaire de s'attarder sur quelques points.

Tout d'abord, concernant sa motivation à intégrer la structure et à vouloir ce poste, il est nécessaire de revenir sur l'étape précédente à savoir l'information collective. On pourra éventuellement lui demander ce qu'il en a retenu, les points positifs et négatifs pour lui et ce qu'il l'a fait accepter de venir à cet entretien.

Il est important de demander au candidat comment il a connu la société. C'est un indicateur pour nous concernant la prospection et la publication des annonces réalisées chaque semaine. En effet, cela nous permet de faire une statistique sur les endroits les plus visités.

Il est nécessaire de demander au candidat s'il a postulé ailleurs. Cela montre la réelle motivation du candidat puisqu'en effet, une personne qui postule à différents endroits semble démontrer une réelle motivation à trouver un emploi. Or, la personne qui n'a postulé qu'au sein d'un organisme, sauf raisons exceptionnelles, peut laisser paraître une certaine forme de désinvolture de sa part.

Ensuite, concernant ses qualités professionnelles et personnelles, il est important de questionner le candidat afin de savoir pour lui quelles sont ses qualités et ses défauts en matière professionnelle ou personnelle. Cette question surprend la plupart du temps les candidats, notamment celle concernant les qualités et défauts en matière personnelle. Elle est très importante, puisqu'en effet, la personne qui ne se trouve aucun défaut peut être vu comme

sur confiante. Or, la personne qui ne se trouve aucune qualité ou peu va être catégorisée en manque de confiance.

De même, il est important de revenir sur ses compétences professionnelles et techniques. Pour se faire il est important de revenir sur chaque formation ou expérience indiquée sur le curriculum vitae. Dans un premier temps, il est préférable de laisser le candidat récapituler son parcours, puis lui poser des questions sur ses différentes expériences. Par exemple, un candidat a été assistant de vie au sein d'une Maison de retraite durant deux ans. Il annonce que le métier d'assistant de vie le passionne et qu'il ne souhaite en aucun cas changer de métier mais d'entreprise. Dans ce cas précis, il est important de creuser ce point. En effet, le candidat exerce le métier qu'il souhaite dans une structure, mais pourquoi souhaite-il quitter celle-ci? En effet, cela peut être pour diverses raisons, comme notamment un déménagement après lequel le candidat élargir son champ de recherche d'emploi, ou le fait que le salarié ne supporte plus d'être au sein d'une institution médicale et souhaite intervenir sur les domiciles des bénéficiaires.

Ensuite, il est important de questionner le candidat concernant son adéquation au poste et notamment connaître les tâches qu'il préfère le plus et le moins dans le métier. Lors de chaque entretien, des mises en situation sont réalisées. Par exemple, pour un assistant de vie, nous pouvons lui demander comment il réagirait en cas de fausse route d'un bénéficiaire. En fonction de sa réponse, nous verrons déjà son aisance face à une mise en situation ainsi que son niveau de pratique sur des cas bien précis.

Puis, il convient de demander au candidat quelles sont ses disponibilités et contraintes. Il est important de lui rappeler que nous nous fixons à ses disponibilités. Il n'est pas nécessaire de nous ouvrir ses plages horaires de 8 heures à 20 heures si finalement, lors de l'embauche, il n'est disponible que de 10 heures à 16 heures ou qu'il refuse des missions postérieurement à son embauche. De même, pour une mère de famille par exemple, il est nécessaire de nous faire part des contraintes comme par exemple pour récupérer ses enfants à l'école, ou des jours où elle n'a pas de moyen de garde. Cette question est faite pour avoir un aperçu du potentiel planning et voir s'il est en adéquation avec les demandes de nos clients ainsi que les demandes en termes d'heures du candidat. En effet, si ce dernier nous demande une 35 heure mais qu'il n'ouvre ses plages horaires que de 10 heures à 16 heures, il est compliqué d'accéder à sa demande.

Ensuite, pour finir, il convient de s'intéresser au projet professionnel à long terme du candidat. En effet, si la personne a un projet de formation ou d'évolution, nous pouvons nous douter qu'elle ne perdurera pas au sein de l'entreprise. Il est donc important de se renseigner sur ce point.

Une fiche synthèse d'entretien individuel est mise à disposition. Il convient de la remplir tout au long de l'entretien pour ne pas oublier des points lors de la prise de décision concernant l'embauche ou non du candidat.

Cet entretien doit être mené sous forme d'échange avec les candidats, il est donc essentiel d'écouter le candidat et poser des questions en fonction de ce qu'il répond.

(VOIR ANNEXE 5).

Lors de l'entretien individuel, si le profil du candidat correspond à ce que nous recherchons, nous avons la possibilité de le placer en Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP). Il s'agira ici de contrôler les compétences du salarié sur le terrain (**Paragraphe 3**).

Paragraphe 3 : Le contrôle des compétences du salarié sur le terrain

La Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel est un procédé qui a été mis en place par le Pôle emploi pour permettre d'une part, aux entreprises d'évaluer le savoir-faire de leur futur salarié sur le terrain avant leur embauche, et d'autre part, aux demandeurs d'emploi de confirmer leur choix de s'orienter vers ce métier. Cela permettra donc au candidat d'être plongé au cœur du métier avec un de nos salariés tuteurs-formateurs qui évaluera sa prestation et pourra le conseiller.

Cette immersion est organisée avec le Pôle emploi de la Seyne-sur-mer dans le cadre d'une convention permettant d'assurer le candidat sur sa prestation en cas d'accident.

Elle se déroule sur deux à trois jours environ en alternant deux e-learning en agence (formation sur ordinateur sur les essentiels du poste et les méthodes O2) et deux prestations ou plus chez des clients.

Dans l'idéal, le candidat commence tout d'abord par une session sur l'ordinateur de deux à trois heures en agence pour se familiariser avec les méthodes O2 qu'il devra utiliser en prestation. L'après-midi même, le candidat ira chez le client d'un de nos tuteurs-formateurs pour être évalué et conseillé sur sa prestation. Il est nécessaire de toujours demander l'accord du client pour qu'une autre personne intervienne sur son domicile en doublon avec son intervenant régulier. En général, cela ne pose pas de problème puisqu'en effet, les clients ne paient pas ce deuxième intervenant, il y a donc plus de travail grâce au binôme.

Il reviendra ensuite en agence finir ses e-learning puis retournera en prestation avec le même tuteur qui pourra évaluer son évolution entre la première et la deuxième prestation.

Suite à ces formations, le candidat viendra en agence effectuer l'entretien de bilan de Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel durant lequel nous l'informons de la validation ou non de sa candidature.

(VOIR ANNEXE 6).

Lors de ce bilan, il est très important dans un premier temps de recueillir le ressenti du candidat. Ensuite, il est nécessaire de lui faire part des informations qui nous ont été transmises par le salarié tuteur-formateur concernant ses prestations et notamment lui faire part de son évolution entre les deux prestations. Il est important de faire un récapitulatif des points positifs (souriant, efficace, ponctuel, serviable) et négatifs (manque de ponctualité, manque de prise d'initiative, manque de rigueur) du candidat.

Si le candidat venait à ne pas être validé, le but est de le guider et de lui donner des conseils afin qu'il puisse s'améliorer pour ses futures candidatures. Si par contre le retour du tuteur est positif, le candidat fait désormais partie de notre vivier de candidatures et sera embauché, dès que son planning de prestations sera assez complet. En effet, le législateur prévoit que l'on ne peut embaucher un salarié à moins de vingt-quatre heures sauf cas dérogatoires de sa part (exemple: pour convenance personnelle).

La mise en place de cette PMSMP se déroule en plusieurs étapes:

- Contacter le candidat pour confirmer sa volonté de réaliser cette immersion et connaître ses disponibilités
- Contacter deux clients du tuteur pour savoir s'ils acceptent que la tutrice forme un de nos candidats sur leurs domiciles
- Envoyer la Fiche Navette, document type, au Pôle emploi qui va permettre l'élaboration de la convention. Nous avons pour devoir de respecter un délai de prévenance de 48 heures auprès de l'institution pour mener à bien toutes les tâches administratives relative à l'immersion. Une fois la convention conçue et envoyée en 3 exemplaires, le Pôle emploi, la responsable d'agence et le candidat devront y apposer leur signature. Un exemplaire est remis au Pôle emploi, un au candidat et nous en gardons un en agence.
- Envoyer le planning au candidat et au tuteur
- Réceptionner la fiche bilan d'évaluation du tuteur à l'issue de l'immersion et le transmettre à pôle emploi.
- Faire le bilan d'immersion avec le candidat.

Cette Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel est donc très importante. Il est nécessaire de choisir correctement son tuteur-formation en fonctions des éventuelles lacunes que l'on a pu percevoir lors des différents entretiens.

Par exemple, si le candidat postule pour le poste d'Assistant de Vie et qu'il nous a fait part de ses éventuelles craintes lors de transferts, il serait bien de choisir un tuteur-formateur qui a des clients à transférer.

De même, le candidat postule pour le poste d'Aide Ménager, il nous fait part de quelques difficultés concernant les techniques de repassage. Il est nécessaire de l'envoyer sur un domicile avec du repassage et avec un tuteur de qualité.

Une fois cette Période de Mise en Situation en Milieu Professionnelle réussie, il conviendra de fixer un entretien d'embauche avec le candidat (*Chapitre 2*).

Chapitre 2 : L'embauche de l'intervenant

L'embauche de l'intervenant marque un terme au processus de recrutement. En effet, ce processus de recrutement peut avoir deux finalités, soit l'abandon de la candidature car le profil ne correspond pas au poste proposé, soit l'embauche du candidat pour le poste proposé.

Il est donc nécessaire de conclure les différentes étapes du recrutement par un entretien d'embauche (*Section 1*) et de se mettre en conformité avec les dispositions législatives à savoir la visite médicale d'embauche (*Section 2*).

Section 1 : La conclusion des différentes étapes du recrutement

Comme nous l'avons vu, le processus de recrutement au sein de l'entreprise O2 Care Service est assez long et complexe. Une fois que le candidat a passé toutes les étapes intimement liées au recrutement, nous procédons à l'entretien d'embauche du futur salarié (*Paragraphe 1*). Puis nous mettons en place la visite médicale initiale si nécessaire (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : L'entretien d'embauche

Une fois que le candidat a été validé et qu'un planning lui a été constitué, nous pouvons procéder à l'embauche. Pour cela, il est nécessaire d'organiser un entretien avec le candidat.

Le processus d'embauche reste plus simple que le processus de recrutement, or, il est nécessaire de suivre 4 étapes pour mener à bien l'embauche de l'intervenant.

Tout d'abord, il est nécessaire de préparer en amont l'embauche du salarié. Pour se faire, il faut envoyer un mail au candidat pour lui fournir la liste des pièces à apporter lors de l'embauche. Ensuite, il est important de remplir un maximum d'informations sur les données civiles du candidat dans le logiciel Odyssee afin de préparer le contrat et gagner du temps. Enfin, nous pouvons désormais mettre en place le planning de l'intervenant sur le logiciel. Or, il est important de ne pas valider les prestations avant l'embauche et la remise du téléphone au salarié. Dans le cas contraire, le salarié n'aurait pas accès à son emploi du temps puisque les prestations validées en amont n'apparaîtraient pas sur l'application mobile.

Ensuite, il est nécessaire de réaliser la déclaration préalable à l'embauche de l'intervenant. En effet, toute embauche de salarié relevant du régime général de la Sécurité sociale doit être déclarée, quels que soient la forme juridique de l'entreprise, son secteur d'activité, son effectif, ses conditions d'exercice de la profession et la durée d'engagement du salarié. Il s'agit ici d'une mesure de simplification des obligations déclaratives de l'employeur. Cette obligation est à réaliser dans les 8 jours qui précèdent toute embauche de salarié. Il s'agit d'un moyen de preuve de la date réelle de l'embauche auprès des services de contrôle (URSSAF...). Pour se faire, il suffit donc de se rendre sur le site internet de l'URSSAF avec le numéro de SIRET de l'entreprise pour réaliser la déclaration préalable à l'embauche. Il nous suffit ensuite

simplement d'imprimer cette déclaration en deux exemplaires (un remis à l'intervenant, et un stocké dans le dossier de l'intervenant) d'enregistrer la référence de la déclaration et de l'entrer dans le logiciel Odyssee.

Ensuite, il convient d'éditer le contrat de l'intervenant afin qu'il soit prêt à signer lors de l'entretien d'embauche. Pour cela, il est nécessaire d'entrer les informations liées au contrat sur le logiciel (type de contrat, déclinatoire du contrat, date et heure d'embauche, type de poste...), les disponibilités du candidat, son mode de rémunération à savoir au réel, le nombre d'heures mensuelles du contrat. Il ne reste ensuite qu'à valider et éditer le contrat.

Enfin, lors de l'entretien d'embauche il est nécessaire de préparer le dossier d'accueil à rendre au salarié. Il contient notamment le livret d'accueil, les fiches métiers, la fiche et guide des clefs, les feuilles à remplir concernant les notes de frais, et des feuilles de demande de congés. Ensuite, il convient de préparer le dossier d'embauche du salarié à conserver en agence. Ce dossier contiendra plusieurs intercalaires pour chaque thème de documents administratifs (arrêt de travail, demande de congés, documents d'état civil...). Par la suite, il est nécessaire de reprendre avec le candidat le contrat point par point, d'une part pour vérifier que toutes les informations le concernant et concernant les points essentiels du contrat (rémunération...) sont corrects, et d'autre part pour que le candidat ait connaissance de chaque point précisé dans le contrat notamment concernant l'obligation de scanner en prestation qui reste un élément très important du contrat de travail. Ensuite, nous reprenons le planning avec le candidat pour lui expliquer client par client les difficultés sur chaque domicile et les attentes du client. Vient ensuite la remise du matériel tels que le téléphone professionnel, les chaussures de sécurité, les gants, les tabliers ou encore les gilets jaune. Pour finir, il convient de faire la demande de visite médicale initiale auprès de la médecine du travail.

A la suite de l'entretien d'embauche, débute la période d'essai. Il s'agit d'une période permettant à l'employeur d'évaluer les compétences du salarié dans son travail, et au salarié d'observer si les fonctions occupées lui conviennent⁵. Cette période est fixée à deux mois, renouvelable une fois pour la même durée. La société O2 Care Service renouvèle systématiquement les périodes d'essai en raison du taux de turnover important dans ce secteur d'activité.

La période d'essai donnera lieu à différents entretiens de suivi de période d'essai réalisés par les responsables de secteur au bout de 15 jours, 1 mois et 3 semaines pour le renouvellement, 2 mois et 2 semaines et pour finir à la fin du renouvellement de la période d'essai.

Ces suivis de période d'essai ont pour objectifs de rassurer le salarié en échangeant avec lui sur le travail effectué, le contrôler et l'évaluer sur le terrain, s'assurer que tout se passe bien en contactant les clients lors des suivis qualité et les intervenants pour avoir leur retour sur les prestations, le but étant de pouvoir les cadrer à temps si nécessaire et leur réexpliquer les points qu'ils n'auraient pas compris. Ensuite, cela permet de fidéliser les salariés en les félicitant lorsque nous avons eu de bons retours concernant la qualité de leurs prestations et en leur montrant que nous sommes présents et à leur écoute.

⁵ Article L1221-20 du Code du travail

Les différentes trames remplies lors des suivis de période d'essai permettent de faire le point sur l'évolution du salarié entre le début et la fin de sa période d'essai et de savoir si celle-ci a été convaincante.

Après avoir vu les différentes étapes de l'entretien d'embauche, nous verrons la visite médicale d'embauche (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 2 : La visite médicale d'embauche

La Loi El Khomri ⁶ promulguée en août 2016 a supprimé le principe de la visite médicale d'embauche systématique pour tous les salariés.

Les salariés nouvellement embauchés ne passent donc plus forcément une visite médicale d'embauche, cette dernière étant remplacée par une simple visite d'information et de prévention organisée après l'embauche depuis 2017⁷.

Il s'agit dorénavant d'un entretien au cours duquel le salarié est interrogé sur son état de santé et est informé sur les risques liés à son activité ainsi que sur les moyens de prévention à mettre en œuvre⁸.

La visite est réalisée par un médecin, un interne en médecine ou un infirmier. Elle doit avoir lieu dans les 3 mois qui suivent le début du travail.

A l'issue de l'entretien, le professionnel de santé ouvre un dossier médical en santé au travail sous l'autorité du médecin du travail⁹. Une attestation de suivi est également délivrée au travailleur et à l'employeur¹⁰.

A l'issue de cette visite, le professionnel de santé peut s'il l'estime nécessaire, orienter sans délai le travailleur vers le médecin du travail pour une seconde visite ayant pour but notamment de proposer si nécessaire des adaptations du poste¹¹.

Il existe une dispense pour cette visite d'embauche. En effet, elle n'a pas à être organisée pour les travailleurs en ayant déjà bénéficié au cours des 5 dernières années dès lors que le travailleur occupe un emploi identique présentant des risques d'exposition équivalents, que le professionnel de santé est en possession de la dernière attestation de suivi ou du dernier avis d'aptitude et qu'il n'y a pas eu de mesure individuelle d'aménagement, d'adaptation ou de transformation du poste de travail ou de mesure d'aménagement du temps de travail ou d'avis d'inaptitude rendu au cours des 5 dernières années¹².

⁶ Loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

⁷ Article R4624-10 du Code du travail

⁸ Article R4624-11 du Code du travail

⁹ Article R4624-12 du Code du travail

¹⁰ Article R4624-14 du Code du travail

¹¹ Article R4624-13 du Code du travail

¹² Article R4624-15 du Code du travail

Pour les travailleurs soumis à un suivi particulier, le délai précédant le dernier examen ou le prononcé d'un avis d'inaptitude n'est pas de 5 ans mais de 3 ans.

Après avoir vu la conclusion des différentes étapes du recrutement, nous verrons la mise en place du contrat de travail pour les travailleurs "spéciaux" (*Section 2*).

Section 2 : Le cas d'embauche de travailleurs « spéciaux »

Concernant les travailleurs "spéciaux" il convient d'analyser la situation d'embauche des travailleurs étrangers (*Paragraphe 1*), puis la situation d'embauche des travailleurs handicapés (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : Le cas des travailleurs étrangers

Le cas des travailleurs ressortissants de la Communauté Européenne, de l'Espace Economique Européen et de la Suisse¹³ bénéficient du principe de libre circulation des travailleurs et sont assimilés à des nationaux. Ils ne sont donc pas considérés comme travailleurs étrangers au sens du droit français et leur embauche en France ne nécessite aucune formalité particulière¹⁴. Ils doivent simplement présenter à l'employeur: une pièce d'identité de leur pays en cours de validité et une photocopie de cette pièce doit être conservée dans son dossier.

Les travailleurs dits "salariés étrangers" dont l'embauche nécessite des formalités particulières décrites ensuite sont les travailleurs issus des pays étrangers non communautaires ainsi que les Roumains et les Bulgares.

Afin d'embaucher un candidat étranger, il est impératif de demander au candidat de présenter l'original de sa carte de séjour en cours de validité l'autorisant à travailler sur le territoire Français. Il est nécessaire de vérifier que la photo d'identité correspond au visage du candidat et d'en conserver une photocopie dans son dossier¹⁵. En l'absence d'un tel titre, il est impossible d'embaucher un candidat.

Ensuite, il est nécessaire de vérifier la validité du titre de séjour du salarié étranger. Pour se faire, il faut déclarer l'embauche du salarié auprès de la préfecture au moins 2 jours ouvrables avant l'embauche. Cette formalité permet de s'assurer de l'existence et de la validité du titre présenté par le candidat.

Concernant les étudiants algériens, pour pouvoir travailler en France, ces derniers doivent être titulaires d'un titre de séjour en cours de validité et d'une autorisation provisoire de travail délivrée par l'Unité territoriale.

¹³ Sauf les Roumains et les Bulgares

¹⁴ Article R5221-2 du Code du travail

¹⁵ Article R5221-1 du Code du travail

Les salariés étrangers sont soumis aux mêmes règles que les salariés français concernant leur durée de travail. En revanche, les étudiants étrangers titulaires d'une carte de séjour temporaire portant la mention "étudiant" ne peuvent exercer une activité professionnelle qu'à titre accessoire pendant leurs études. Ils ne peuvent donc travailler que pour une durée limitée à 60% de la durée annuelle de travail¹⁶.

Toutefois, il est illégal de continuer à faire travailler un salarié étranger dont le titre de séjour est arrivé à échéance.

Pour que ce type de situation ne se présente pas, il est impératif de tenir un suivi des dates d'échéance des titres des travailleurs étrangers de l'agence. De même, il faut envoyer au salarié étranger, 2 mois avant la date d'échéance de son titre, un courrier recommandé l'informant que son titre arrive à échéance et qu'il doit fournir avant cette date une preuve du renouvellement de son titre.

Si, suite à l'envoi de ce courrier, la date d'échéance arrive sans que le salarié ait fourni de preuve du renouvellement de son titre, il faut alors suspendre son contrat de travail et le mettre en demeure de fournir cette preuve avant un certain délai par l'envoi d'un second courrier recommandé.

Si malgré ces deux courriers, le salarié ne fournit aucune preuve du renouvellement de son titre, il faudra alors engager une procédure de licenciement à son encontre.

Après avoir vu le cas de l'embauche des travailleurs étrangers, nous verrons l'embauche des travailleurs handicapés (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 2 : Le cas des travailleurs handicapés

Le groupe O2 Care Service a pour valeur centrale le respect des salariés. L'une de actions concrètes qui témoigne de cet engagement est la mise en place d'une politique volontariste d'emploi et de maintien dans l'emploi de travailleurs handicapés avec la signature d'une première Convention Nationale AGEFIPH en mars 2010 pour une période de 2 ans et le renouvellement de cette convention en juin 2012 pour 1 an.

Toute entreprise qui compte au moins 20 salariés en équivalents temps plein au 31 décembre de chaque année doit employer dans ses effectifs au moins 6% de personnes handicapées. On parle ici de bénéficiaires de l'obligation d'emploi.

Le Code du travail précise quels sont les bénéficiaires de cette obligation ¹⁷:

- Les salariés qui ont la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé en cours de validité (MDPH)

¹⁶ Article R5221-26 du Code du travail

¹⁷ Article L5212-13 du Code du travail

- Les victimes d'accident du travail ou de maladie professionnelle ayant entraîné une Incapacité Permanente Partielle dont le taux est supérieur ou égal à 10%
- Les titulaires d'une pension d'invalidité 1ère et 2ème catégorie
- Les titulaires de la carte d'invalidité dont le taux est supérieur ou égal à 80%
- Les titulaires de l'allocation adulte handicapée

Toute entreprise qui entre dans le champ de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, soit au moment de sa création, soit en raison de l'accroissement de son effectif, dispose d'un délai de trois ans à compter de cette date pour se mettre en conformité avec cette obligation.

Le travailleur handicapé bénéficie d'une égalité de traitement avec les autres salariés de l'entreprise. Il existe certes des spécificités, à interpréter plus dans le sens d'une discrimination positive comme l'obligation pour l'employeur de prendre des mesures appropriées pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à un emploi, une promotion, une formation ou de conserver leur emploi.

Les travailleurs handicapés sont soumis aux mêmes règles que tous les salariés français concernant leur durée de travail.

Pour que l'employeur s'acquitte de cette obligation d'emploi de travailleur handicapé, il peut soit embaucher directement à hauteur de l'effectif total de ses salariés des travailleurs handicapés. Ensuite, il peut accueillir en stage des personnes handicapées, or, seuls certains stages sont pris en compte et le stagiaire doit avoir comptabilisé au moins 35 heures de manière continue dans l'entreprise. De même, l'employeur peut s'acquitter partiellement de l'obligation d'emploi en accueillant des personnes handicapées pour des périodes de mise en situation en milieu professionnel. Cet acquittement est pris en compte pour le calcul de la limite de 2% de l'effectif total. Enfin, l'employeur peut s'en acquitter en appliquant un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement qui prévoit la mise en œuvre d'un programme en faveur des travailleurs handicapés.

La société O2 Care Service quant à elle prévoit une politique d'embauche de travailleurs handicapés tout au long de l'année. Elle veut mettre en avant l'égalité de traitement avec les autres candidats en embauchant en contrat à durée indéterminée des salariés handicapés.

Après avoir vu le cursus de l'embauche des intervenants, nous verrons leur suivi tout au long de leur vie dans l'entreprise (*Chapitre 3*).

Chapitre 3 : Le suivi des intervenants

Le suivi des intervenants est très important au sein d'une société.

D'une part il permet d'avoir une bonne gestion du personnel facilitant ainsi l'élaboration des plannings tout au long de l'année. Pour se faire, une gestion en amont de l'absence des intervenants permet de faciliter la charge de travail pour le personnel restant (*Section 1*).

De même, le suivi des intervenants passe par le suivi des heures effectuées. Cela permet d'être en règle avec la législation concernant le temps de travail, mais aussi de facturer au client les prestations réellement effectuées (*Section 2*).

Ensuite, le suivi de la qualité des prestations revêt un caractère commercial puisqu'il permet d'améliorer régulièrement la satisfaction du client. Or, on peut aussi voir ici un suivi personnel de l'intervenant puisqu'il peut permettre de pallier les difficultés rencontrées lors de ses prestations (*Section 3*).

On a aussi le législateur qui impose notamment, un suivi régulier quant à l'état de santé du salarié et son aptitude à effectuer son poste ainsi qu'un rapport annuel quant à son ressenti sur son poste (*Section 4*).

De même, le suivi de l'intervenant passe aussi par son besoin de formation notamment aux nouvelles techniques de travail ou aux nouvelles technologies (*Section 5*).

Enfin, un cas plus particuliers, on peut aussi parler du suivi de son planning concernant les différentes missions assisteurs qui nous sont attribuées (*Section 6*).

Section 1 : La gestion de l'absence de l'intervenant

L'absence d'un intervenant peut être prévue en amont lorsqu'il s'agit d'absence pour congés payés ou jours fériés (*Paragraphe 1*).

Or, l'absence peut être vue comme une urgence lorsque nous sommes en présence d'une absence pour maladie, accident du travail ou encore absence injustifiée (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : Absence pour congés payés ou jour férié

La loi du 8 août 2016 dite Loi "Travail" et les décrets du 18 novembre 2016¹⁸ légifèrent les dispositions concernant les congés payés des salariés.

En effet, tout salarié a droit chaque année à un congé payé à la charge de son employeur. Cette disposition est d'ordre public, on ne peut donc y déroger.

¹⁸ Décrets n°2016-1552 et n°2016-1555 prenant application à partir du 1^{er} janvier 2017

Le droit aux congés payés est ouvert au salarié, quel que soient son emploi, sa catégorie ou sa classification, la nature de sa rémunération et son horaire de travail.

Les congés payés sont pris chaque année par le salarié et ne peuvent être remplacés par le versement d'une indemnité compensatrice.

La Cour de Cassation a rappelé ¹⁹qu'il appartient à l'employeur de prendre les mesures propres à assurer au salarié la possibilité d'exercer effectivement son droit à congé, et en cas de contestation, de justifier qu'il a accompli à cette fin les diligences qui lui incombent légalement.

Concernant la durée des droits à congés payés acquis par le salarié, elle dépend du temps de travail effectif qu'il a effectué sur une période déterminée appelée "période de référence". La loi fixe le point de départ de la période prise en compte pour le calcul du droit au congé au 1er juin de chaque année. Or, un accord d'entreprise ou d'établissement, ou à défaut, une convention ou un accord de branche peuvent fixer le début de cette période de référence.

Le salarié a droit à un congé de deux jours et demi ouvrables par mois de travail effectif chez le même employeur. La durée totale du congé exigible ne peut excéder 30 jours ouvrables soit 5 semaines pour une année complète de travail. Ces dispositions sont d'ordre public et l'employeur ne peut y déroger.

Au sein de l'entreprise O2 Care Services, lors de la période estivale, les départs en congés salariés sont nombreux et la gestion de leurs remplacements est une tâche complexe à effectuer dans les plus brefs délais selon le besoin des clients.

L'objectif principal de cette mission est d'assurer un maximum de remplacement afin d'assurer une continuité de services et de perdre le moins d'heures de prestations possibles.

Tout d'abord, il est donc nécessaire de fixer une date limite pour déposer ses congés estivaux. En l'espèce, l'entreprise demande aux salariés de poser leurs feuilles de congés avant la fin du mois de mars, ce qui nous laisse un peu de temps pour gérer les absences.

Une fois que nous en sommes en connaissance de toutes les demandes il est important de les classer dans des pochettes mensuelles. Nous devons ensuite prendre en compte les dates de congés demandés par chacun afin de savoir si nous pouvons les accepter ou non. En effet, si les salariés sont trop nombreux à partir sur la même période, nous risquons d'être en difficulté pour gérer les remplacements.

(VOIR ANNEXE 8)

Il est donc nécessaire de tenir compte de l'ordre des départs en congés prévu par la loi qui comprend notamment la situation de famille des bénéficiaires, leur ancienneté chez l'employeur, et leur activité chez un ou plusieurs autres employeurs.

Une fois que nous avons analysé ces différents facteurs, un tableau récapitulatif des congés

¹⁹ Cour de Cassation 13 juin 2012

permet d'avoir une vision beaucoup plus claire. La responsable de secteur avec toutes ces informations prend le soin de valider chacun des congés ou de demander au salarié de décaler ou de réduire sa période de congés.

(VOIR ANNEXE 9 et 10)

Une fois acceptés, nous pouvons rentrer les congés sur le logiciel Odyssee qui enverra automatiquement un mail informant le salarié que ses congés ont été acceptés.

Nous allons ensuite utiliser des fiches "Gestion des remplacements" sur lesquelles nous récapitulons chaque prestation prévue au planning durant les congés de l'intervenant (date, heure, type de prestation, ville, nom du client) et celles concernant l'éventuel remplacement mise en place.

Avant d'appeler le client, il est important de rechercher des solutions de remplacement à lui proposer. Dans un premier temps, lorsque cela est possible, nous essayons de proposer au client une personne qui est déjà intervenue sur son domicile afin d'éviter de le perturber. Lorsque les intervenants ne sont pas disponibles, nous élargissons nos recherches parmi tous les salariés qui se situent sur son secteur géographique afin d'éviter les contraintes de déplacement. Il arrive cependant dans des cas d'importante dépendance notamment, que nous soyons obligés de faire appel à des salariés qui n'interviennent habituellement par sur la zone (prise de repas, transferts...). Dans ces cas-là, avant de valider le remplacement, nous demandons l'accord du salarié en lui précisant que nous n'avons aucune autre solution et que nous lui rembourserons les frais de déplacement dans leur intégralité.

Une fois les solutions de remplacement trouvées, nous contactons le salarié pour l'informer que nous lui mettons en place des prestations de remplacement et qu'il doit consulter son planning pour obtenir toutes les informations nécessaires. Le salarié ne doit normalement pas refuser les prestations de remplacement dès lors que celles-ci sont mises en place sur ses plages horaires de disponibilités et sa zone d'intervention. Dans le cas contraire, nous l'informons que nous signalerons un refus de mission.

Après avoir informé le salarié, il est nécessaire de contacter le client d'une part pour l'informer des congés de son intervenante sur cette période, et, d'autre part, pour lui proposer une solution de remplacement. Le moyen de communication adopté dépend de la situation des clients, en effet, pour les seniors, l'appel téléphonique sera privilégié. Il est important de tracer sur le logiciel chaque appel avec le client concernant les congés afin de garder une trace écrite qui nous permettra en cas de doute ou de contestation, de vérifier que l'action a bien été menée.

Chez les seniors, la plupart ont créé un lien avec l'intervenant et choisissent de partir en congés durant la même période. Or, certains clients dépendants ont réellement besoin d'une continuité de service durant les congés de l'intervenante. L'acceptation des congés prend tout son sens pour ces personnes. Puisqu'en effet, chez un client dépendant, il y a en général deux intervenants sur le domicile, il est donc nécessaire de prendre le soin de ne pas accepter les congés des deux intervenantes sur la même période pour assurer des remplacements effectifs

et ne pas chambouler le client.

Durant la période estivale, la société O2 Care Services n'accepte pas la prise de congés sans solde à savoir de juin jusqu'à fin août.

Concernant la gestion des jours fériés, il s'agit du même procédé, malgré qu'il soit nécessaire de se référer au contrat de travail de l'intervenant. En effet, lors de son embauche, nous demandons au salarié quels jours fériés il souhaite travailler.

Avant chaque jour férié, nous faisons une statistique des prestations prévues de jour et nous regardons chaque contrat de travail pour savoir si le salarié travaille.

Lorsque le salarié ne travaille pas, nous appelons le client pour lui proposer d'abord un report de la prestation si le planning de l'intervenant est disponible, ou bien, un remplacement avec un salarié travaillant ce jour. Concernant le ménage, la garde d'enfants et le seniors sans accompagnement, en général, les clients reportent ou annulent les prestations sur ce jour. Or, pour ce qui est du senior avec accompagnement, les prestations sont souvent maintenues ou reportées en fonction du planning de l'intervenante. Si elles sont maintenues, il est donc nécessaire de trouver une solution de remplacement au client.

Lorsque le salarié travaille, il est tout de même nécessaire d'appeler le client pour l'informer que son intervenant travaille et savoir s'il souhaite maintenir la prestation sachant que la prestation sera payée avec une majoration. S'il souhaite maintenir, rien ne change sur le planning de l'intervenant. Or, s'il ne souhaite pas la prestation, il est important de proposer un report de la prestation. En cas de refus du report, nous prévenons le salarié que la prestation est annulée par le client.

Même si un salarié travaille, nous pouvons être amenés à lui retirer des prestations si celui-ci se déplace en transport en commun. Nous devons nous assurer qu'il puisse se rendre sur le domicile ce jour. Si tel n'est pas le cas, nous devons remplacer la prestation avec un autre salarié véhiculé.

Après avoir vu la gestion des congés payés ou jours fériés, nous verrons l'absence pour maladie ou accident du travail (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 2 : Absence pour maladie, accident du travail ou absence injustifiée

La gestion des absences pour maladie ou accident du travail est plus compliquée.

En effet, ces absences sont des cas d'urgence puisqu'en général, concernant les maladies, nous sommes prévenus le matin à 9 heures alors que le salarié doit commencer ses prestations à 8 heures. Concernant les accidents du travail, ils arrivent en général en pleine journée, il est donc nécessaire d'assurer la continuité de service pour la fin de la journée.

Concernant la gestion de l'arrêt maladie, le salarié a un délai de 2 jours ouvrables pour nous

transmettre le certificat médical. En cas de transmission tardive, la Caisse de la sécurité sociale informe qu'en cas de nouvel envoi tardif dans les deux ans qui suivent, une retenue financière sera mise en place (50% du montant des indemnités journalières).

Or, ce délai de 2 jours ouvrables n'est pas applicable si le salarié justifie d'une hospitalisation ou de l'impossibilité de transmettre l'arrêt dans les 2 jours.

Si le salarié ne nous transmet pas le certificat, nous pouvons passer l'absence en injustifiée et le salarié ne percevra aucune indemnité.

Concernant la gestion de l'arrêt de travail, le salarié doit nous informer dans un délai de 24 heures sauf en cas de force majeure, impossibilité absolue ou motifs légitimes. Il est nécessaire pour le salarié de faire constater ses blessures afin que nous puissions déclarer l'accident de travail dans les 48 heures à la CPAM.

Concernant l'absence injustifiée d'un salarié, nous l'apprenons en général grâce à l'absence de scan sur le domicile ou directement par le client qui nous appelle pour nous informer que le salarié ne s'est pas rendu sur le lieu de la prestation. Cette absence est plus grave puisqu'en effet, le salarié se risque à un avertissement et il est généralement trop tard pour proposer un remplacement ou un report au client qui est déjà échaudé de par l'absence.

Pour ce qui est de la gestion des remplacements, le salarié souffrant le matin doit obligatoirement tenir informé le siège de son état pour que celui-ci fasse le relais avant que l'agence ouvre. En effet, le siège va contacter les clients pour les informer de l'absence du salarié ce jour. Nous devons le recontacter pour lui proposer un remplacement ou un report de prestation. Il en est de même pour le salarié victime d'un accident du travail.

Concernant l'absence injustifiée, le salarié devra justifier de son absence et la responsable de secteur décidera des suites données à celle-ci.

Après avoir vu la gestion des absences des intervenants, nous verrons le suivi du temps de travail du salarié (*Section 2*).

Section 2 : Le suivi du temps de travail

Les salariés embauchés chez O2 Care Services ont un contrat de travail annualisé, c'est-à-dire qu'ils sont payés au réel, mais s'ils font moins d'heures que prévues au contrat, à la fin de l'année, l'entreprise leur paiera le manque à gagner.

En application de l'article 10 de la convention collective du secteur d'aide à domicile, la durée de travail des salariés à temps plein est celle fixée par la loi, soit, à la date de la signature des présentes, 1 607 heures par an ce qui correspond à 35 heures par semaine.

Cette durée ne doit pas dépasser 10 heures par jour, or, elle peut être portée à 12 heures dans la limite de 70 jours par an.

Concernant l'amplitude journalière, elle ne peut excéder 12 heures sauf pour les activités auprès de publics fragiles ou elle pourra être portée à 13 heures.

De même, sur une même semaine, la durée de travail ne peut dépasser 48 heures ou bien 44 heures par semaine en moyenne sur une période de 12 semaines consécutives.

La société O2 Care Services est équipée d'un système de télégestion sur téléphone portable (télépointage) qui permet de suivre en temps réel les heures de prestations réalisées.

Lors de l'embauche, chaque intervenant se voit remettre un téléphone portable équipé d'un forfait et de deux applications "O2 Mobilité" et "O2 et moi". Elles permettent au salarié de consulter son planning d'interventions à tout moment, de contacter l'agence et le siège O2 de manière illimitée ainsi que de lire instantanément les QR code présent au domicile des clients.

Par le biais d'un scan de QR code, l'application réalise un horodatage instantané des interventions, retransmis en temps réel sur notre logiciel Odyssée. Lorsque le scan par QR code ne fonctionne pas, l'intervenant a la possibilité de scanner manuellement c'est-à-dire d'entrer lui-même son heure d'arrivée et de départ. Si celui-ci ne fonctionne pas non plus ou que le salarié oublie de scanner, nous avons la possibilité en agence, d'effectuer des scans forcés en fonction des informations que nous donne le salarié. Ces scans seront cependant distingués, par couleur, sur le planning de l'intervenant (**VOIR ANNEXE 11 et 12**).

Lorsqu'une erreur de scan apparaît (scan retardé, non effectué, ou temps de prestation non conforme), nous recevons instantanément une alerte sur le logiciel Odyssée. Dès réception de cette alerte, il est important de contacter le salarié pour connaître le motif de cette erreur, et modifier ou forcer les scans si nécessaire. Si le salarié ne répond pas, il convient de contacter le client afin de savoir si le salarié est bien présent sur son domicile. Après avoir régularisé l'erreur de scan, il suffit de traiter l'alerte.

Il est très important de gérer rapidement les alertes car c'est parfois par celles-ci que nous prenons connaissance d'une absence. De plus, la facture du client étant régie par les scans, une alerte mal ou non traitée peut rapidement entraîner une erreur de facturation et donc une insatisfaction du client.

Lorsque notre taux de scan incomplet augmente, il est important d'appeler chaque salarié ne scannant pas pour connaître les raisons et essayer de résoudre chaque problème. Par exemple, lorsque le client a perdu la feuille avec le QR Code et que la salariée ne nous prévient pas, nous devons l'appeler pour en connaître les raisons. Dans ce cas, nous ferons renvoyer un QR Code par le siège au domicile du client.

De même, nous sommes souvent confrontés à des dysfonctionnements de par l'application ou les téléphones. Le salarié n'arrive donc plus à scanner et nous en fait part. Dans ce cas, nous lui changerons le téléphone professionnel et renverrons celui-ci au service du siège.

Après avoir vu le suivi du temps de travail des intervenants, il conviendra d'analyser le suivi de la qualité des prestations (**Section 3**).

Section 3 : Le suivi de la qualité des prestations

Le suivi de la qualité des prestations se traduit par la réalisation d'enquête de satisfaction auprès des clients mais aussi des salariés sur différents thèmes.

La réalisation des suivis satisfaction clients s'inscrit dans une démarche qualité pour améliorer le taux de service en assurant le suivi de notre clientèle dans le but de les fidéliser.

En effet, certains évènements sont, dans l'expérience de nos clients, plus sensibles et propices à leur départ tels que les remplacements, et autres insatisfactions exprimées. Une évaluation spécifique de notre gestion de ces évènements facilitera l'analyse de notre niveau de service.

Il existe différents types de suivi de prestation que vous pouvez trouver ci-dessous, selon les évènements liés au cycle de vie du client:

- Suivi démarrage "Mission Assisteurs" ou "Démarrage de la prestation": ces suivis satisfactions sont à réaliser le jour de la première intervention du client par téléphone ou par mail après deux appels en vains. Les questionnaires sont à traiter dans un délai de vingt jours, après lesquels, le statut du questionnaire passe en "non réalisé". Son objectif est de s'assurer que la prestation mise en place correspond aux attentes du client, de valider la prise de connaissance des Conditions Générales et de répondre aux éventuelles questions.
- Suivi satisfaction "1ère facture": ils sont à réaliser après réception, par le client, de sa première facture soit un mois après le jour de la première intervention. Le délai de traitement de ces questionnaires est de quinze jours. Ce suivi permet de s'assurer de la bonne compréhension de facturation par le client, ainsi que de son contenu et des modalités de paiement.
- Suivi satisfaction "remplacement": ces suivis satisfactions sont à réaliser, par mail si possible, après chaque remplacement par un intervenant non intervenu dans les trente derniers jours. Nous avons neuf jours pour traiter ces questionnaires. Il a pour but d'évaluer la qualité de la mise en place du remplacement, ainsi que la qualité d'intervention du salarié. Souvent, notamment sur le secteur Seniors, les clients mettent une note inférieure à 8, il faut donc leur expliquer qu'il s'agit d'une réelle insatisfaction chez nous à justifier.
- Suivi satisfaction "Trimestriel": ils sont à réaliser entre le 6 et le 15 des mois d'octobre, décembre, mars et juin pour les clients ayant plus de deux mois d'ancienneté. Les questionnaires sont à traiter dans un délai d'un mois. Il permet d'assurer un suivi régulier de la satisfaction globale du client sur les différents services.

(VOIR ANNEXE 13)

En ce qui concerne le processus à suivre pour réaliser ces suivis satisfactions, il convient tout d'abord de se présenter, de présenter la démarche et de demander au client s'il a quelques minutes à nous accorder. S'il accepte, nous lui posons donc les questions permettant d'évaluer sa satisfaction et nous reprenons les points nécessaires avec lui.

Il est très important de reformuler l'échange avec le client pour s'assurer que nous avons bien compris sa demande, satisfaction ou insatisfaction.

Il est très important de réaliser chacun de ces suivis satisfactions afin de s'assurer de la qualité des prestations et de prouver notre professionnalisme auprès des clients.

La trace des suivis satisfactions permettent d'éviter certaines erreurs. En effet, lors d'un remplacement, si un client a fait part d'une insatisfaction concernant l'intervenant X, chaque personne pourra voir cette insatisfaction et ne pas renvoyer l'intervenante X sur le domicile du client pour un remplacement. Cela est très pratique puisqu'avec le temps qui passe et les nombreux changements de salariés, il est difficile de se rappeler de chaque insatisfaction des clients.

Après avoir vu le suivi de la qualité de prestations des intervenants, nous verrons le suivi de l'intervenant imposé par la loi (*Section 4*).

Section 4 : Le suivi imposé par la loi ou par une convention collective

Le législateur prévoit un suivi pour le salarié notamment en imposant une visite médicale périodique (*Paragraphe 1*) puis certains textes peuvent imposer un entretien individuel annuel dans chaque entreprise (*Paragraphe 2*).

Paragraphe 1 : La visite médicale

Auparavant, le salarié bénéficiait de visites médicales périodiques au minimum tous les 2 ans.

Les dispositions de la loi El Khomri sur la médecine du travail sont entrées en vigueur le 1er janvier 2017. Le décret fixe désormais à 5 ans maximum la périodicité du suivi médical, il s'agit ici de la périodicité préconisée par le député Michel Issindou dans son rapport sur la médecine du travail.

Or, tout travailleur dont l'état de santé, l'âge, les conditions de travail ou les risques professionnels auxquels il est exposé le nécessitent, bénéficie, à l'issue de la visite d'information et de prévention, de modalités de suivi adaptées selon une périodicité qui n'excède pas une durée de 3 ans.

Pour l'entreprise O2 Care Service, le suivi périodique des salariés est en général tous les 5 ans, puisque les produits auxquels sont exposés les salariés ne rentrent pas dans le champ

d'application des risques professionnels auxquels ils peuvent être exposés.

Or, en fonction de l'âge et de l'état de santé du salarié, il est possible qu'un salarié soit convoqué à une visite médicale tous les 3 ans ou moins.

La loi de ratification des ordonnances Macron définitivement adoptée par le Sénat le 14 février 2018 et validée pour sa quasi-totalité par le Conseil Constitutionnel le 21 mars 2018 créé une visite médicale de fin de carrière pour les salariés en suivi individuel renforcé. Cela permet donc de mettre en place une surveillance post-professionnelle en lien avec le médecin traitant dès lors que le salarié sera à la retraite.

Or, cette visite ne devrait pas être nécessaire pour les salariés de l'entreprise O2 Care Service puisque les salariés ne sont pas confrontés à des produits tels que l'amiante, le plomb...

Après avoir vu le suivi de l'état de santé de l'intervenant par la visite médicale, nous verrons le suivi du ressenti de l'intervenant par le biais de l'entretien annuel individuel (**Paragraphe 2**).

Paragraphe 2 : L'entretien annuel individuel

Tout d'abord, l'entretien annuel individuel ou entretien annuel d'évaluation est une procédure orale entre un salarié et son supérieur hiérarchique dont l'objectif est de dresser un bilan de la période écoulée et de définir les objectifs d'évolution de la période à venir.

L'organisation d'un tel entretien n'est pas obligatoire pour l'employeur, le Code du travail ne prévoit aucune dispositions contraignantes. Or, un accord collectif ou une convention collective peut le rendre obligatoire. Par ailleurs, cet entretien est obligatoire tous les ans pour les salariés ayant conclu une convention de forfait jours sur l'année. Pour ce qui est de l'entreprise O2 Care Services, les intervenants ne sont pas soumis à cette obligation.

Il s'agit d'un outil de régulation et de prospective entre ces deux personnes qui veulent établir un contrat clair de résultats, performances et de relations.

De même, on peut voir cet entretien annuel individuel comme un outil de gestion prévisionnelle en matière de ressources humaines.

Cet entretien permet notamment de résoudre des problèmes en prenant le temps d'en discuter, en dehors du cadre de réunions de travail habituelles. De même il permet de déceler les potentialités du salarié, ses souhaits d'évolution et ses besoins en formation.

Cet entretien individuel permet donc de faire un point sur l'année écoulée, le ressenti personnel du salarié, les points à améliorer ainsi que les points de doute. Il permet aussi de réévaluer les compétences du salarié en lui proposant des formations pouvant aussi très bien pallier certains problèmes constatés. Nous verrons donc la formation des intervenants au sein de l'entreprise (**Section 4**).

Section 5 : La formation des intervenants

La formation des intervenants est fondamentale puisqu'elle caractérise la richesse humaine d'une société. Il est donc nécessaire d'évaluer les besoins de formation de chaque salarié notamment lors des entretiens individuels annuels ainsi que lors de remontées de clients insatisfaits.

Le besoin de formation peut tout d'abord être vu comme une simple évolution du salarié au sein de l'entreprise. Mais il peut aussi être vu comme une amélioration des techniques de l'intervenant par la mise en place de binôme comme nous avons pu le voir précédemment par le biais de la PMSMP.

La formation continue est une obligation légale depuis 1971. Elle a pour but d'assurer aux salariés ou demandeurs d'emploi, une formation destinée à conforter, améliorer ou acquérir des connaissances professionnelles.

Le Code du travail ²⁰ prévoit que la formation professionnelle tout au long de la vie constitue une obligation nationale. Elle comporte une formation initiale et des formations ultérieures destinées aux personnes déjà engagées dans la vie active ou qui s'y engagent. Les formations ultérieures constituent la formation continue.

Il existe différents types de formation utilisée au sein de l'entreprise O2 Care Service, comme, la préparation opérationnelle À l'emploi (**A**), la validation des acquis de l'expérience (**B**) et le congé individuel de formation (**C**).

A/ POE

Ce dispositif a été introduit par la intitulée "Loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie"²¹.

La Loi ²² pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels dites "Loi Cherpion" modifie l'article L6326-1 du Code du travail relatif à la "préparation opérationnelle à l'emploi". Cette aide est renommée "préparation opérationnelle à l'emploi individuelle".

La préparation opérationnelle à l'emploi est une aide à la formation accordée à un demandeur d'emploi et initiée par un employeur.

Plus particulièrement, elle consiste à faire bénéficier une formation de maximum 400 heures à un demandeur d'emploi en amont de son embauche. Or pour cela, une offre d'emploi doit avoir été déposée en amont auprès de Pôle Emploi²³.

L'employeur s'engage à recruter le demandeur d'emploi à l'issue de la formation.

²⁰ Article L6111-1 du Code du travail

²¹ Loi 2009-1437 du 24 novembre 2009

²² Article 22 de la loi 2011-893 du 28 juillet 2011

²³ Article L6326-1 du Code du travail

Ce plan de formation est élaboré conjointement par Pôle Emploi et le futur employeur, or, en cas de reste à charge, l'entreprise peut faire appel à "Uni formation".

Ce type de formation est conventionné. En effet, une convention sera signée entre les différentes parties. Tout demandeur d'emploi inscrit à Pôle Emploi peut bénéficier d'une préparation opérationnelle à l'emploi. De même, tous les employeurs du secteur public ou privé qui déposent une offre d'emploi auprès de Pôle Emploi sont concernés par cette formation. Or, pour pouvoir en bénéficier, l'employeur doit être à jour de ses contributions d'assurance chômage.

Il existe deux situations où les demandes de préparation opérationnelle à l'emploi sont refusées. En effet, si un employeur a procédé à un licenciement économique dans les 12 derniers mois, cette demande de formation sera déclinée. De même, si à l'issue d'une précédente période opérationnelle à l'emploi, l'embauche n'était pas conforme aux engagements pris, la formation sera refusée.

Le demandeur d'emploi bénéficiant de cette formation a le statut de stagiaire de la formation professionnelle. Il n'est pas rémunéré par l'employeur mais par l'allocation d'aide au retour à l'emploi-formation ou au titre de la rémunération de formation pôle emploi.

Cette formation peut être réalisée par l'organisme interne de formation or, cela reste plus courant pour les grandes entreprises.

(VOIR ANNEXE 14)

Après avoir vu la préparation opérationnelle à l'emploi, nous verrons la validation des acquis de l'expérience (**B**).

B/ VAE

Toute personne, ayant exercé une activité professionnelle peut, sous conditions, bénéficier de la validation des acquis de l'expérience. Son expérience lui permet d'obtenir une certification afin d'évoluer professionnellement.

Ici, il n'y a donc aucune formation de base si ce n'est que l'expérience acquise tout au long de ses années d'emploi.

La validation des acquis de l'expérience permet donc d'obtenir une certification grâce à l'expérience. Cette dernière doit être enregistrée au Registre national des certifications professionnelles et peut être soit un diplôme ou titre à finalité professionnelle soit une certification de qualification professionnelle²⁴.

Pour en bénéficier, il suffit de justifier d'au moins 1 an continu ou non d'activité professionnelle salariée ou non, de bénévolat ou de volontariat, d'inscription sur la liste des

²⁴ Article L6411-1 du Code du travail

sportifs de haut niveau, de responsabilités syndicales ou encore de mandat électoral local ou d'une fonction électorale locale²⁵. Cette expérience doit être en lien avec la certification visée.

Toute personne couvrant les critères précités peut demander à son employeur un congé pour préparer la validation des acquis de l'expérience ou pour participer aux épreuves de validation. La durée maximale de ce congé est de 24 heures de temps de travail consécutives ou non par validation²⁶.

La validation des acquis de l'expérience peut par exemple permettre à une intervenante non diplômée de valider ses acquis de l'expérience pour exercer les missions d'une auxiliaire de vie par exemple. Ce type de suivi de l'intervenant nous permet de faire évoluer en interne les personnes apportant une valeur ajoutée au travail quotidien de l'entreprise.

Cela permet aussi de fidéliser le salarié qui se voit évoluer sur son poste de travail, il y a donc forcément un sentiment d'épanouissement personnel qui le fera rester plus facilement qu'un salarié restant au même poste sans garantie d'évolution.

Après avoir vu la validation des acquis de l'expérience, nous verrons le congé individuel de formation (C).

C/ CIF

En application de la législation, le congé individuel de formation est un congé qui permet au salarié de s'absenter de son poste afin de suivre une formation pour se qualifier, évoluer ou se reconvertir²⁷.

Cette formation doit permettre d'accéder à un niveau de qualification supérieure, de changer de voie professionnelle ou de secteur d'activité, d'enrichir ses connaissances dans le domaine culturel et social ou se préparer à l'exercice de responsabilités associatives ou bénévoles, ou de préparer un examen pour l'obtention d'un titre ou diplôme à finalité professionnelle enregistré dans le registre national des certifications professionnelles vu précédemment.

La formation demandée n'a ici pas besoin d'être en rapport avec l'activité du salarié contrairement à la validation des acquis de l'expérience.

Elle peut se dérouler à temps plein ou à temps partiel, c'est-à-dire par exemple 2 heures par jour. Elle peut aussi être de manière continue ou discontinue avec par exemple 1 semaine par mois.

Pour pouvoir en bénéficier, le salarié en contrat à durée indéterminée doit justifier d'une activité salariée d'au moins 2 ans consécutifs ou non, dont 1 an dans la même entreprise. La salariée en contrat à durée déterminée doit justifier d'une activité salariée d'au moins 2 ans,

²⁵ Article L6422-1 du Code du travail

²⁶ Article L6422-3 du Code du travail

²⁷ Article L6322-1 du Code du travail

consécutifs ou non, au cours des 5 dernières années dont 4 mois consécutifs ou non au cours de la dernière année²⁸.

Un délai de franchise minimum est imposé entre deux congés individuels de formation dans la même entreprise. Ce délai exprimé en mois est égal à la durée en jour du précédent congé divisé par 12. Il ne peut être inférieur à 6 mois ni supérieur à 6 ans.

La durée minimale d'un congé individuel de formation est de 30 heures. Or, il a pour vocation de permettre la mise en œuvre de projets nécessitant une formation longue. Sa durée est d'au maximum 1 an pour une formation à temps plein ou 1 200 heures pour une formation à temps partiel²⁹.

Le temps passé en congés de formation est considéré comme du temps de travail. Les congés payés et les primes sont donc dus en totalité. De même, le salarié continue à bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale³⁰.

Au sein de la société, il est peu courant de mettre en place des congés individuels de formation. Il arrive souvent qu'un étudiant demande un congé pour en parallèle passer un concours, mais il s'agit là d'une formation initiale dans le but de rentrer dans la vie active.

Après avoir vu l'évolution des salariés par la formation nous verrons la gestion des missions assistants (*Section 6*).

Section 6 : La gestion des missions assistants

Un assistant est une entreprise d'assurance ou de mutuelle faisant appel à O2 Care Services, sous forme de sous-traitance dans le cadre de leur contrat d'assurance santé, pour pourvoir des prestations d'urgence à leur client. Le client bénéficie d'une mise en place rapide des heures de prestations qui lui sont prises en charge par l'assurance ou la mutuelle. La prise en charge indique un nombre d'heures défini à réaliser sur une période déterminée (Par exemple: mission du 12/06/2018 au 11/07/2018 pour 9 heures d'aide ménager). Il s'agit d'une demande ponctuelle qui ne nécessite ni visite, ni contrat.

Ces missions nous sont directement envoyées par le siège. Lorsqu'une mission nous est dédiée, nous recevons un contact en agence qui nous indique un minimum d'information concernant les prestations à mettre en place (Nom, ville, numéro de téléphone du client, type de prestation, nombre d'heures à réaliser, période déterminée). Nous devons répondre à ce contact dans un délai de quatre heures en confirmant que nous acceptons cette mission et contacter le client dans un délai de six heures. Il est donc très important de consulter régulièrement la boîte agence du logiciel Odyssee pour pouvoir répondre rapidement aux missions assistants qui nous sont transmises.

²⁸ Article L6322-4 du Code du travail

²⁹ Article L6322-12 du Code du travail

³⁰ Article L6322-36 du Code du travail

Lors de l'appel sortant au client, il convient tout d'abord de se présenter et de lui expliquer l'objet de l'appel. Ensuite, nous lui demandons ses disponibilités afin de pouvoir lui proposer un planning d'intervention qui lui convient. A la suite de cet appel, nous consultons les plannings des salariés et recontactons ensuite le client pour lui faire part du planning d'interventions qui a été établi. Dès que celui-ci est confirmé par le client, il ne reste plus qu'à mettre en place sur le logiciel et prévenir les salariés.

Cependant, la mission ne s'arrête pas là, en effet, les prestations d'assistance représentent une excellente opportunité de récupérer des clients réguliers. Il faut donc penser à rappeler les clients en fin de prestation pour mesurer leur niveau de satisfaction et leur proposer une visite du domicile pouvant déboucher sur un contrat régulier.

De plus, en cas d'absence du salarié ou du client, il est nécessaire d'effectuer un remplacement ou un report en accord avec le client.

Si l'annulation de la prestation vient du client et que nous n'en n'avons pas été prévenu au minimum 48 heures avant, alors la prestation sera facturée sans report ni remplacement (sauf cas urgence médicale avec justificatif). Si le délai de prévenance a été respecté, nous devons prévenir le salarié afin qu'il n'effectue pas de déplacement infructueux et prévoir un report de prestation dans la période déterminée par la mission. En cas de problème de report dans la période déterminée, il est toutefois possible de demander à l'assurance ou la mutuelle une prolongation de la durée.

Si l'annulation de la prestation vient du salarié, de par une absence par exemple, nous devons rapidement prévenir le client que son intervenant ne pourra être présent et lui proposer une solution de remplacement ou de report de prestation.

La gestion des missions assistants permet de combler le planning des salariés en heures négatives. Lorsqu'un salarié est en heures négatives et qu'il ne souhaite pas prendre une mission, nous lui notifions un refus de mission. Au bout de trois refus de mission, le compteur ATT (heures négatives) diminue.

Les missions assistants sont une charge de travail conséquente et très enrichissante.

CONCLUSION

CONCLUSION

Suite à cette étude réalisée sur le secteur de l'aide à la personne et notamment sur l'entreprise O2 Care service, nous avons pu voir que le marché de l'aide à la personne est assez compliqué à appréhender pour les salariés.

Le processus de recrutement très complexe a justement été mis en place pour recruter les meilleurs profils possibles.

Or, du fait de plusieurs contraintes, comme notamment, la dureté du travail (mentale et physique), le salaire très faible, ainsi que les horaires et trajets restants contraignants, on peut voir que ce secteur reste touché par un fort taux de turnover.

La durée de résistante d'un salarié dans une entreprise d'aide à la personne telle qu'O2 Care Services est de trois ans.

Le taux d'absentéisme reste très élevé puisqu'il tourne autour des 3%. Les nombreuses absences entraînent un taux de turnover très important.

Bien que le processus de recrutement soit fait dans la règle de l'art, il n'est pas impossible de perdre un salarié qui nous semblait très investi et endurant. En effet, plusieurs points vont les amener à partir comme l'évolution professionnelle (volonté de formation), un salaire plus élevé, un planning conciliant travail et vie de famille (ne pas travailler les weekends par exemple).

Il semble donc très compliqué de réduire ce taux même en imposant un suivi assidu du salarié si l'on ne diminue pas les contraintes du métier.

CONCLUSION
PERSONNELLE

CONCLUSION PERSONNELLE

Suite à ce stage, j'ai pu appréhender différentes difficultés de mise en application ce qui m'a permis de développer mes capacités d'adaptation à tout type de situation.

En effet d'une part, j'ai dû m'adapter à la politique de l'entreprise en ce qui concerne notamment le logiciel d'exploitation « Odyssée » qui reste très complexe. J'ai pu être opérationnelle sur ce logiciel au bout de quelques semaines de mise en application.

D'autre part, j'ai dû m'ancrer dans le discours à avoir avec les clients et les intervenants ce qui n'était pas toujours simple. En effet, il était nécessaire d'être conciliant avec les clients et de trouver une solution à chaque difficulté. Pour ce qui est des salariés, il a fallu être convaincant et s'imposer même en cas de mécontentement. Ce type de poste nécessite donc un relationnel courtois mais ferme à la fois. Il faut donc trouver le juste milieu pour ne pas franchir la ligne d'un extrême et se retrouver coincé dans une situation compliquée.

Ce stage m'a aussi permis de comprendre l'importance de la communication et du travail en équipe.

D'une part, la communication est nécessaire surtout dans ce secteur puisque l'enjeu peut être très important. En effet, il m'est arrivé des situations dans lesquelles en communiquant, une situation périlleuse a pu être réglée en quelques instants. En effet, la communication nous permettait de régler les problèmes ensemble ce qui nous faisait gagner du temps et de la confiance au niveau de nos clients.

Il m'a permis de prendre confiance en moi et en mes capacités, notamment en relevant chaque défi qui m'était proposé bien que des difficultés se soient présentées.

Ce stage m'a conforté dans mon idée de persister dans les ressources humaines et le droit du travail. J'ai pu aborder un peu plus le management d'une équipe au sein d'une entreprise. Il s'agit donc d'un stage très formateur et riche en apport.

L'équipe présente au sein de l'agence O2 Côte Varoise a su m'intégrer au mieux, développer mes capacités d'adaptation, et me pousser dans mes retranchements jusqu'au dernier jour. Ils m'ont fait confiance et m'ont permis d'obtenir une véritable expérience professionnelle ne se limitant pas à des mois d'observation comme j'aurai pu avoir à le faire dans d'autres entreprises.

Je recommande cette entreprise aux étudiants, bien que ce stage ait été difficile aux vues des nombreuses difficultés auxquelles nous sommes confrontées, il reste néanmoins très formateur pour un étudiant.

ANNEXES

ANNEXES

Annexe 1 : Composition du marché de l'aide à la personne

The screenshot shows the website www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne. The page layout includes a top navigation bar, a main content area with several sections, and a footer with a cookie notice.

Actus

- Validation des accords de l'expérience (VAE): ce qui change (24-jan-2017)
- Utilisez votre CPF pour préserver votre permis B (12-jan-2017)
- Lancement de l'application « Cadre de VIES » à destination des particuliers employeurs (11-jan-2017)

Chiffres clés

Répartition des organismes par catégorie juridique au 01/01/2017 (Source Nova)

Catégorie	Proportion
Associations	58%
Entreprises	32%
Organismes publics	10%

Salariés et candidats

- La qualité dans les services à la personne
- Comptabiliser les avantages fiscaux et aides
- Utiliser le CESU

Dirigeants et créateurs

- Connaître la réglementation
- Adhérer à la Charte nationale Qualité
- Consulter la cartographie des organismes

JE ME DECLARE JE DEMANDE UN AGREMENT

Footer: Ce site utilise des cookies. En naviguant sur notre site vous acceptez l'installation et l'utilisation des cookies sur votre ordinateur. [J'accepte] [En savoir plus]

Annexe 2 : Historique d'O2 Care Services

1996	<ul style="list-style-type: none"> Création de 2 sociétés d'aide à la personne: Unipôles à Lille, et At Home à Paris
2000	<ul style="list-style-type: none"> Fusion des sociétés et création O₂ le leader multi-spécialiste des services à domicile en France
2003	<ul style="list-style-type: none"> Naissance de la marque O2 et création d'un nouveau modèle d'agence
2004-2005	<ul style="list-style-type: none"> Création du Groupe O2 et développement du réseau Essor du secteur des SAP en France Favoriser par le Plan Borloo
2006	<ul style="list-style-type: none"> Levées de fonds permettant l'ouverture de 83 nouvelles agences O2
2010	<ul style="list-style-type: none"> Obtention de la certification NF service "services aux personnes à domicile" pour l'ensemble du réseau et des prestations O2
2011	<ul style="list-style-type: none"> Création du service d'aide à domicile pour les personnes âgées
2012	<ul style="list-style-type: none"> Début du développement en franchise Création du service jardinage et de la micro franchise jardinage
2013	<ul style="list-style-type: none"> Création du service d'aide à domicile pour les personnes en situation de handicap 144 agences et succursalistes et 19 franchises
2014	<ul style="list-style-type: none"> O2 est la marque de services à la personne la plus connues de Français (étude Market Audit) et le premier créateur d'emplois en France entre 2008 et 2013 (étude Xerfi)
2015	<ul style="list-style-type: none"> 150 agences succursalistes et 19 franchises Pix de l'entrepreneur de l'année pour Guillaume Richard
2016	<ul style="list-style-type: none"> Acquisition d'APEF Services (3000 nouveaux collaborateurs et 160 nouvelles agences en France) Création du Groupe Oui Care rassemblant les marque O2 care services, France présence et la
2017	<ul style="list-style-type: none"> Acquisition d'Interdomicilo (450 collaborateurs et 35 agences en Espagne, Portugal, Mexique et Colombie)
2018	<ul style="list-style-type: none"> Acquisition d'ASSIDOM (220 assistantes de vie) Création de la marque Nounou expert, première marque mandataire du groupe

Annexe 3 : Offre d'emploi assistante de vie

OFFRE D'EMPLOI ASSISTANT DE VIE

O2 recrute des Assistants de vie H/F.

Vous aurez pour rôle d'accompagner la personne âgée dans son quotidien :

- Entretien du cadre de vie : tâches ménagères, aménagement de l'espace
- Alimentation : réaliser des courses, préparer des repas, aider à prendre les repas
- Action sociale : gérer les démarches administratives, assurer si besoin le contact avec des prestataires externes (infirmiers, artisans, fournisseur de téléphonie...)
- Santé/ hygiène : aide à la prise de médicaments, à l'élimination, à la toilette, à l'habillage/déshabillage/mobilité.
- Animation : accompagner la personne lors des sorties et loisirs, assurer les transferts
- Rendre compte de son activité et remonter toutes les informations nécessaires à votre hiérarchie.

Travail possible du lundi au samedi dimanche et jours fériés. Une disponibilité régulière est nécessaire (minimum 24h par semaine souhaité). En fonction de vos compétences, vous pourrez compléter vos heures avec des prestations de garde d'enfants et/ou de ménage repassage.

Le profil

- Diplôme ou titre professionnel dans l'assistance aux personnes âgées et/ou une expérience vérifiable d'au moins trois ans dans l'assistance aux personnes dépendantes.
- Capacité d'adaptation aux divers contextes de travail, attentes et habitudes
- Politesse, courtoisie, ponctualité, discrétion face aux éléments de vie privée
- Écoute, sens du service et patience
- Capacité à communiquer à l'oral et à l'écrit en français
- Capacité de prise d'initiative
- Capacité d'organisation et de planification
- Capacité à travailler en autonomie
- Capacité à apprécier l'évolution de l'autonomie de la personne aidée
- Propreté et présentation correcte

Avantages sociaux et sécurité d'un emploi salarié

Type d'emploi : CDI

Certificats et/ou accréditations exigés :

- Diplôme ou titre professionnel dans l'assistance aux personnes âgées
- Permis B

Expérience exigée :

- Auxiliaire de vie : 3 ans

Annexe 4 : Trame de préqualification

TRAME DE PREQUALIFICATION TELEPHONIQUE INTERVENANT

Nom, prénom du candidat :

Agence concernée :

Date de la pré qualification téléphonique :

• **Situation professionnelle actuelle :**

<input type="checkbox"/> En poste	<input type="checkbox"/> En Recherche d'emploi
Quel poste occupez-vous ?	Depuis combien de temps ?
	Etes-vous inscrit chez Pôle emploi ?
Pourquoi recherchez-vous ? Souhaitez-vous un complément, démissionner ...?	Quel type de poste recherchez-vous ?
Combien d'heures travaillez-vous chez un autre employeur >> Heures par semaine	Quel type de contrat : <input type="checkbox"/> CDD <input type="checkbox"/> CDI

• **Jours et heures de disponibilité**

GE : Si étudiant, vérifier dispense d'assiduité et engagement sur toute l'année scolaire

Combien d'heures minimum souhaitez-vous travailler par semaine >>

Quels jours êtes-vous disponible ? lundi au samedi ?.....

Si AV et GE : soir et WE

A partir de quelle heure le matin ? Jusqu'à quelle heure le soir ?.....

• **Mobilité géographique**

MR : Permis B obligatoire pour un poste de référent remplaçant

GE : si Permis B, demander le nombre de places dans la voiture

Zone 1 : Zone 2 :

Quel temps maximal de trajet accepteriez-vous depuis votre domicile ?

Bus

Métro

Véhicule personnel avec nombre de places :

Ligne la plus proche de votre domicile (Bus, Métro, TRAM) :

• **Métier principal recherché**

AV AM GE +3 GE -3 GELE > langue :

Intérêt pour d'autres métiers proposés par O₂ pour compléter votre planning ? Si oui, lesquels ?

AV AM GE +3 GE -3 GELE > langue :

• **Motivations pour le(s) métier(s) recherché(s)**

✓ Pour quelle raison avez-vous postulé sur le secteur SAP ?

.....
.....

✓ Quel est votre intérêt pour le poste ? Expériences et/ou diplômes en lien ?

.....
.....

✓ Quel est votre projet professionnel ou souhait de formation ?

.....
.....

• **Intérêt pour la société O₂ / mode de connaissance :**

Où avez-vous vu notre offre d'emploi ?

Avis 1er contact : Convocation Information collective Pré-qualification négative

Critères Contrat Aidé :  Cases à compléter après la pré-qualification

-25 ans Chômage > 1an bénéficiaire du RSA +50 ans Travailleur Handicapé

Doc à apporter à l'IC : copie des diplômes, CV+ LM, identifiant Pôle emploi, 2 références professionnelles, Photo

Annexe 5 : Dossier de candidature (ex : assistant de vie)

DOSSIER DE CANDIDATURE Intervenant H/F

Poste principal visé : Assistant ménager Garde d'enfants Assistant de vie Jardinier

Poste secondaire éventuel: Assistant ménager Garde d'enfants Assistant de vie
 Jardinier

IDENTITE

Nom : Nom de jeune fille :
Prénoms : Date de naissance :
..... Lieu de naissance :
..... Département :
Nationalité : N° carte de séjour :
..... Date de fin de validité :
N° de Sécurité Sociale : -----

COORDONNEES

Adresse : Ville :
..... Code postal :
Tel domicile : Tél. portable :
Email :

STATUT

Inscrit au Pôle Emploi : Oui Non Depuis le :
Numéro d'inscription :
Bénéficiez-vous d'allocations (indemnités chômage, RSA...)
 Oui Lesquelles : Non
Date de fin de droits : Depuis quand ?

SITUATION FAMILIALE ET PROFESSIONNELLE

Célibataire Vie maritale Marié(e) Divorcé(e) Veuf(ve)

Nombre d'enfants à charge et âge :

Votre situation professionnelle actuelle :

Etudiant Sans emploi
Intitulé de la formation suivie : Depuis le :
Nombre d'heures de cours par semaine :
 Salarié Retraité
Profession : Depuis le :
Employeur :
Nombre d'heures par semaine :

VOTRE DISPONIBILITE

Vous êtes disponible : Immédiatement
 A partir de (date) :

Combien d'heures souhaitez-vous travailler par semaine ?h/semaine

Si vous ne pouvez/souhaitez pas travailler plus de 24h/semaine pour O2, veuillez en indiquer la raison :

Jours et heures de disponibilité : cochez les plages horaires sur lesquelles **vous êtes disponible** dans les cases correspondantes

HORAIRES	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
00h-01h							
01h-02h							
02h-03h							
03h-04h							
04h-05h							
05h-06h							
06h-07h							
07h-08h							
08h-09h							
09h-10h							
10h-11h							
11h-12h							
12h-13h							
13h-14h							
14h-15h							
15h-16h							
16h-17h							
17h-18h							
18h-19h							
19h-20h							
20h-21h							
21h-22h							
22h-23h							
23h-00h							

Combien de dimanches par mois acceptez-vous de travailler ? 1 2 3 4 5

Sur quel(s) jour(s) férié(s) ne souhaitez-vous pas travailler ?

Avez-vous le Permis de conduire ? Oui Non Type : A B C

Avez-vous une voiture personnelle, utilisable professionnellement ? Oui Non

Autre moyen de locomotion, station de métro, train, ligne de bus la plus proche de votre domicile :

ZONES D'INTERVENTION SOUHAITÉES : Zones géographiques, villes, quartiers, arrondissement

Secteurs prioritaires :

Secteurs possibles :

Temps de trajet maximum depuis le domicile :

REFERENCES PROFESSIONNELLES : anciens employeurs que nous pouvons consulter avec votre accord

Nom du responsable	Sa fonction	Ses coordonnées téléphoniques



METIER O₂ RECHERCHE

ASSISTANT MENAGER - Informations à renseigner

Si vous avez le permis, seriez-vous intéressé(e) par un poste itinérant en remplacement de vos collègues (poste à temps plein) ?

Oui Non

GARDE D'ENFANTS - Informations à renseigner

LANGUES ÉTRANGÈRES

Langue	Niveau				Séjours à l'étranger (pays/année/durée)	Diplômes, Formations en langue étrangères
	Notion	Courant	Bilingue	Langue maternelle		

Aide aux devoirs :

Jusqu'à quel niveau scolaire pourriez-vous assumer l'aide aux devoirs ?
Dans quelle(s) matière(s) ?

Handicap :

Seriez-vous intéressé par de la garde d'enfants en situation de handicap, sous réserve de posséder 3 ans d'expérience ou diplôme dans le domaine du handicap chez l'enfant ? Oui Non

AUXILIAIRE DE VIE - Informations à renseigner

Auprès de quel public souhaiteriez-vous intervenir ?

Senior Adulte en situation de handicap Enfant en situation de handicap

JARDINIER - Informations à renseigner

A quel endroit serait-il possible pour vous de garer le véhicule professionnel et sa remorque ?

Dans votre garage personnel Sur une place de parking privé Dans un jardin clôturé

Sur la voie publique Autre :

Je certifie exact l'ensemble des informations inscrites dans ce dossier et dans ses annexes :

Date :

Signature :

Dans le cadre du respect de la vie privée, vous n'êtes pas tenu de répondre aux questions qui n'ont aucun lien direct avec le poste proposé. Les renseignements consignés dans ce dossier sont strictement confidentiels. En conformité avec les articles 9 du Code Civil, Art. 416 du Code Pénal, et Art. 27 et 47 LPI N°787 du 06/01/1978, vous pouvez avoir accès à ces informations, les faire rectifier ou les détruire si vous le souhaitez. D'autre part, vous autorisez votre société à conserver ce dossier et l'utiliser pour d'autres opportunités d'emploi que nous pourrions vous proposer.



QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT ASSISTANT DE VIE

F-RH-103-v0217

NOM, Prénom : _____
Agence : _____

Date : _____
Résultat : _____ / 26

Ce questionnaire a pour objectif d'évaluer votre capacité à prendre en charge rapidement un poste d'assistant de vie chez O2 en toute autonomie. Il est composé de questions à choix multiples, de questions ouvertes et d'images à commenter. Pour les questions à choix multiples, cochez les cases qui correspondent à vos réponses.

Plusieurs réponses sont possibles.

Temps maximum pour réaliser le questionnaire : 30 min

Cochez vos réponses ici Partie réservée au correcteur

MODULE 1

1/ Une personne chez qui vous intervenez est sujette aux fausses-routes, quelle(s) précaution(s) prenez-vous ?

Je place la personne dans une position assise, la tête un peu inclinée vers l'avant		
Je place la personne dans une position assise, la tête un peu inclinée vers l'arrière		
Je fais parler la personne en mangeant ainsi je repêrerais facilement les difficultés		
Je privilégie une alimentation mixée		

Total : /2

TOTAL MODULE 1 /2

MODULE 2

2/ Vous devez préparer le déjeuner pour une personne âgée sans pathologie particulière.

Dans son frigo, vous trouvez :

Lait Beurre Gruyère Carottes Jambon 1 Poulet Courgettes

Dans ses placards, vous trouvez :

Riz Semoule Farine Oeufs Sauce tomate

En choisissant parmi ces ingrédients, que pouvez-vous proposer comme plat(s) ?

Total : /2

TOTAL MODULE 2 /2

MODULE 3

3/ Une personne éprouve des difficultés à se mettre debout, que lui proposez-vous ?

De rehausser les fauteuils et canapés		
De ne se lever que si cela est vraiment nécessaire (ex : aller aux toilettes...)		
De ne pas tenter de se lever en mon absence		

Total : /2

TOTAL MODULE 3 /2

MODULE 4

4/ Classer de 1 à 5 par ordre de priorité les différentes actions suivantes en lien avec une aide à la toilette.

J'aide la personne à s'installer		
Je fais couler l'eau		
Je prépare les changes (vêtements)		
Je place à portée de main l'ensemble du nécessaire de toilette		
J'aide la personne à se dévêtir		

Total : /2

TOTAL MODULE 4 /2

**MODULE 5**

5/ Vous sonnez à la porte du domicile d'une personne pour pouvoir commencer votre prestation. Cependant, personne ne répond et la porte reste close. Comment réagissez-vous ?

Je préviens le SAMU		
Je préviens les proches de la personne		
Je préviens l'agence		
Je force la porte d'entrée		
Total :		/2

6/ Indiquez les numéros d'urgence suivants :

Pompiers		
Police		
SAMU		
Total :		/3

TOTAL MODULE 5	/5
-----------------------	-----------

**MODULE 6**

7/ Lors de vos prestations chez une même personne, vous vous rendez compte qu'elle est de moins en moins autonome. Que faites-vous ?

Je contacte mon responsable d'agence pour lui en parler		
Je le note dans le cahier de liaison		
Je contacte la famille afin de les prévenir		
Cela fait partie du processus de vieillissement, je ne m'inquiète pas		
Total :		/2

TOTAL MODULE 6	/2
-----------------------	-----------

**MODULE 7**

8/ Un tapis disposé sur le parquet risque d'entraîner une chute, que faites-vous ?

Rien, je ne dois pas me prononcer sur la décoration intérieure		
Je retire l'ensemble des tapis en expliquant à la personne que c'est mieux ainsi		
Je propose de mettre du scotch double face pour fixer le tapis au sol		
Total :		/2

TOTAL MODULE 7	/2
-----------------------	-----------

**MODULE 8**

9/ Pendant la prestation, une personne à mobilité réduite souhaite sortir, que faites-vous ?

Je lui demande où elle a envie d'aller et mesure la faisabilité en temps		
Je lui déconseille si elle a des difficultés à s'habiller		
Je lui déconseille si elle a des difficultés à marcher		
Total :		/2

TOTAL MODULE 8	/2
-----------------------	-----------

**MODULE 9**

10/ Une personne sans pathologie démentielle refuse de prendre ses médicaments, que faites-vous ?

J'insiste jusqu'à ce qu'elle les prenne		
Je lui explique que c'est important mais qu'elle est libre de ne pas les prendre		
Je le note dans le carnet de liaison		
Je les lui administre en les cachant ou les diluant dans la nourriture ou les boissons		
Total :		/2

11/ Cochez les activités que vous ne devez pas effectuer en intervention :

Faire ou refaire un pansement		
Couper les ongles de la personne		
Faire un test de glycémie, demandé par l'infirmière		
Donner un bain de pieds		
Total :		/3

TOTAL MODULE 9	/5
-----------------------	-----------

MODULE 10

F-RH-103-0217

12/ Quels conseils donneriez-vous aux personnes que vous accompagnez lors de périodes de grande chaleur ?

De boire des boissons sucrées		
De boire régulièrement		
De manger normalement même sans faim		
De conserver la fraîcheur du logement		
De moins manger		
		Total : /2
TOTAL MODULE 10		/2

TOTAL GENERAL /26

Avez-vous des compétences particulières ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Langue des Signes Française | <input type="checkbox"/> Socio-esthétique |
| <input type="checkbox"/> Aspiration endo-trachéale | <input type="checkbox"/> Formation Alzheimer |
| <input type="checkbox"/> Langage Parlé Completé | <input type="checkbox"/> Formation en animation |
| <input type="checkbox"/> Formation gestes et postures | <input type="checkbox"/> Aide aux transferts |
| <input type="checkbox"/> Formation aux gestes de premiers secours | |
- Autres, précisez :

Annexe 6 : Synthèse d'entretien individuel

SYNTHÈSE D'ENTRETIEN INDIVIDUEL DE RECRUTEMENT

Nom du candidat :
Evalueur : Agence :
Date de l'entretien :

Préalable : Checker le dossier de candidature

Qu'avez-vous retenu de l'IC ?

.....
.....
.....

Notes obtenues sur les questionnaires métier

- ✓ AM :
- ✓ GE généraliste :
- ✓ GE - 3 ans :
- ✓ AV :

Expériences et/ou formation du candidat

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Projection dans le poste

Comment envisagez-vous de concilier vie professionnelle/vie personnelle ? (solution de garde pour les enfants, mode de transport)

Selon vous, quelles sont les qualités nécessaires pour tenir le poste ?

Que pense votre entourage de votre candidature (conjoint, famille, ami(e)s ?)

Préférez-vous un client présent ? Pourquoi ?

Préférez-vous avoir des directives strictes et précises ? Pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Mises en situation

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

EVALUATION DES QUALITES PERSONNELLES

Points forts	Points de vigilance
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SYNTHESE DE L'ENTRETIEN PAR LE RESPONSABLE D'AGENCE

(Décrivez de façon synthétique les raisons pour lesquelles vous retenez ou non le candidat et ses axes de progrès) :

.....
.....
.....

Annexe 7 : Fiche navette pour PMSMP

Fiche d'information préalable à l'instruction de votre demande d'immersion professionnelle

(A remplir avant toute demande d'immersion professionnelle)

Date de la demande : 05/04/2017

LA STRUCTURE D'ACCUEIL

Dénomination : O2 Côte Varoise
N° SIRET : 489 547 521 000 18

Forme juridique : SARL
NAF : 8810A / [Aide à domicile](#)

Commune : La Seyne sur Mer

Téléphone : 02 43 72 66 67

Personne responsable de l'accueil et du suivi du bénéficiaire

Nom : DIAS Prénom : Odette
Téléphone : [0775229044](tel:0775229044)

Fonction : Tutrice Assistante de vie
Courriel : cotevaroise@o2.fr

LE BENEFICIAIRE

N° Demandeur d'Emploi : [REDACTED]

Nom : [REDACTED]

Prénom : Laurie

Pour les femmes, nom patronymique :

Né(e) le [REDACTED] à TOULON

Département : 83

Nationalité : France Union Européenne ou EEE

Autre

Si Autre : intitulé du titre de séjour :

N° titre de séjour :

Date d'expiration :

Adresse complète : [REDACTED]

NIR : [REDACTED]

Téléphone : [REDACTED]

Courriel : b.laurie833@gmail.com

Situation du bénéficiaire avant l'entrée en période de mise en situation en milieu professionnel :

- Demandeur d'emploi suivi par Pôle Emploi
- Jeune sans emploi par la mission locale - Date d'inscription :
- Demandeur d'emploi suivi par un organisme relevant du 1er bis du L5311-4 du code du travail
- Salarié bénéficiant d'un CAE
- Autre salarié en accompagnement social ou professionne

Si le bénéficiaire est un salarié :

Dénomination / Raison sociale :

Commune :

Téléphone :

LA PERIODE DE MISE EN SITUATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

La période est prévue du : 19/04/2017 au : 21/04/2017 soit 15.5 Heures

Renouvellement : OUI NON

	Mercredi 19/04/2017	Judi 20/04/2017	Vendredi 21/04/2017
Matin	E-learning « Les essentiels du ménage » (en agence) 9h-12h	E-learning « Les essentiels du ménage » (en agence) 9h-12h	Bilan en agence 9h30-10h
P-M	Mme ██████████ Marthe ██████████ ██████████ 83500 La Seyne- sur-mer 16h-19h30	Mme ██████████ Marthe ██████████ 7 rue Ampère ██████████ 16h-19h30	

Objet de la période de mise en situation en milieu professionnel :

- Découvrir un métier ou secteur d'activité
 Confirmer un projet professionnel
 Initier une démarche de recrutement

ACTIVITES CONFIEES – CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE ET D'EVALUATION

Activités confiées et objectifs associés :

Poste Assistante de Vie + Evaluation e-learning en agence

Organisation de la période dans la structure d'accueil :

Observations :

Cadre réservé à Pôle emploi

Dossier recevable : Oui Date retour fiche :
 Non Salarié non éligible OE n° :
 Autre motif :

Document à retourner au pôle emploi de : LA SEYNE SUR MER – 124 avenue Louis Curet 83500 LA SEYNE-SUR-MER par courrier postal ou par courriel à entreprise.pac0091@pole-emploi.net en précisant en objet du courriel « IMMERSION PROFESSIONNELLE + nom salarié + nom établissement

Cette fiche d'information n'a aucune valeur contractuelle
Tout document incomplet ne pourra être traité

Annexe 8 : Fiche de demande de congés



Service Clients et Salariés : 02 43 72 43 45

F-RH-67 V031E

DEMANDE /ANNULATION DE CONGES INTERVENANT

A déposer au minimum 2 mois avant le début des congés sollicités
(sauf cas particuliers de certains événements familiaux)

NOM : Prénoms :

Nom de jeune fille : Agence :

Motif(s) des congés :

Congés payés annuels

Congés sans solde

Congés payés pour événement familial (motif à préciser) :

↳ Les congés pour événements familiaux nécessitent la remise d'un justificatif

Je souhaite prendre des congés pour la période suivante :

Date de début (inclusive) : Date de fin (inclusive) :

Date de la reprise du travail :

Je souhaite modifier ma demande de congés :

Dates initiales : Date de début (inclusive) : Date de fin (inclusive) :

Date de la reprise du travail initialement prévue :

Dates souhaitées : Date de début (inclusive) : Date de fin (inclusive) :

Date de la reprise du travail souhaitée :

Je souhaite annuler ma demande de congés pour la période suivante :

Date de début (inclusive) : Date de fin (inclusive) :

Date de la reprise du travail initialement prévue :

Date de la demande :	Signature du salarié :
Demande : <input type="checkbox"/> Validée <input type="checkbox"/> Refusée Date de la réponse :	Signature du responsable :
Nom du responsable :	

Annexe 9 : Tableau gestion des congés

Nom salariés	Congés d'été																										
	Juin						Juillet						Août						Septembre								
	29/05 au	5/06 au	12/06 au	19/06 au	26/06 au	3/07 au	10/07 au	17/07 au	24/07 au	31/07 au	7/08 au	14/08 au	21/08 au	28/08 au	4/09 au	11/09 au	18/09 au	25/09 au									
Stéphanie																											
Linda																											
Natacha																											
Gaëlle																											
Emilie																											
Joëlle																											
Carole																											
Anais																											
Kristel																											
Corinne																											
Jean-Marc																											
Annie																											
Fabienne																											
Z.Joy																											
N.Carole																											
Frédérique																											
Marie-France																											
T.Michelle																											
RE.Celine																											
J.Stéphanie																											
Fabienne																											
Z.Josiane																											
E.Catherine																											
Monique																											
Katell																											
Sandrine																											
Sabine																											
T.Severine																											
Severine																											
Fabienne																											
Laëtitia																											
Soizic																											
Frédéric																											
Delphine																											
Sabrina																											
Stéphanie																											
Sylvie																											
Solange																											

Annexe 10 : Tableau gestion des remplacements

Gestion des remplacements

Intervenant :
Date de l'absence :

Client	Type de Prestation	Ville	Jour d'intervention	Créneau horaire	Gestion des clés		Proposition remplacement			Remplacement		Nom Remplaçant (e)	Jour et heure Remplacement
					Oui	Non	Appel	LM	Mai	Oui	Non		

Annexe 11 : Suivi du temps de travail par les scans

➤ Annexe n°10 : Présentation des scans

Scans avec QR Code Noir



Le salarié a flashé ces prestations via son téléphone en scannant le QR Code du client.

Scans avec QR Code Bleue



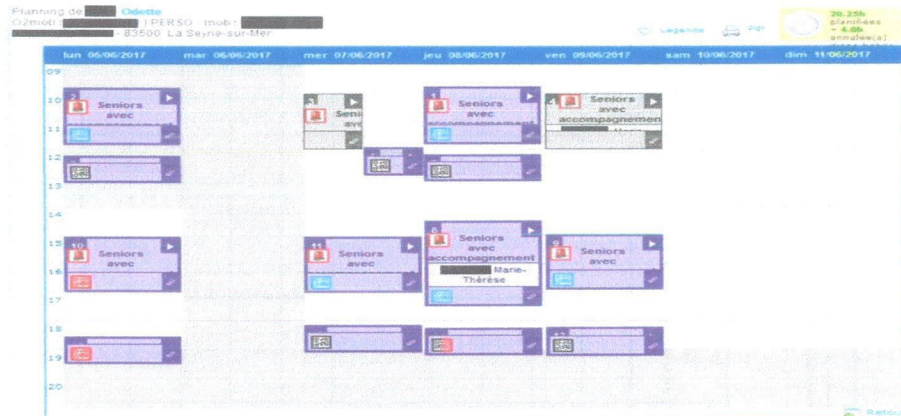
Le salarié a flashé ces prestations via son téléphone mais de manière manuelle, sans scanner le QR code du client.

Scans avec QR Code Rouge



Le salarié a n'a pas scanner la prestation, le scan a donc été forcé par l'agence.

Exemple de planning avec Scans



Annexe 12 : Suivi des alertes de scans incomplets

➤ Annexe n° 11 : Présentation des alertes

Présentation des alertes avant détails

Alertes

Alertes de l'agence C2 Seniors Côte Vauvise (14)

[Voir toutes les alertes](#)

Date	Message	Statut
18/07 15:01	[ADM] Absence de scan de début...	Resolu
18/07 15:00	[ADM] Absence de scan de début...	Resolu
18/07 14:00	[ADM] Absence de scan de début...	Resolu
18/07 14:00	[AFM] Absence de scan de fin ...	Resolu
18/07 14:00	[AFM] Absence de scan de fin ...	Resolu
18/07 14:00	La durée facturée de l'interv...	Resolu

Présentation des alertes après détails

Alertes

Alertes de l'agence C2 Seniors Côte Vauvise (14)

[Voir toutes les alertes](#)

Date	Message	Statut
18/07 15:01	[ADM] Absence de scan de début...	Resolu
18/07 15:00	[ADM] Absence de scan de début...	Resolu
18/07 14:00	[ADM] Absence de scan de début...	Resolu
18/07 14:00	Mag [ADM] Absence de scan de début [147490662] Seniors MSAD Chez [REDACTED] Georges [020830500274] Par [REDACTED] Priscilla [02083000444] L'intervention Senior débuter le 18/07/2017 à 14:00	Resolu
18/07 14:00	Aller à : [Alerte] De prestat De client [REDACTED] Intervention [REDACTED]	Resolu
18/07 14:00	La durée facturée de l'interv...	Resolu

Signification des alertes :

- **L'alerte jaune :**
Correspond à une absence de scan sur une prestation senior sans accompagnement soit une prestation de ménage-repassage.
- **L'alerte rouge :**
Correspond à une absence de scan sur une prestation senior avec accompagnement, soit une prestation chez un client dépendant.
- **L'alerte verte :**
Correspond à une prestation dont la durée prévue n'a pas été respectée.

Annexe 13 : Suivi satisfaction

➤ **Annexe n°12** : Suivi satisfaction « Démarrage de Prestation »

Suivi satisfaction suite au démarrage de votre prestation

Vos premières interventions ont eu lieu, nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction !

*Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.
N'hésitez pas à nous faire part de toute remarque utile pour votre satisfaction.*

1 – Prestation

Est-ce que notre/nos intervention(s) correspond(ent) à vos attentes ?

OUI NON

Vos commentaires :

2 – Intervenant

De manière plus précise, est-ce que l'intervenant vous donne satisfaction ?

OUI NON

Vos commentaires :

3 – Organisation

Est-ce que le démarrage des prestations s'est bien déroulé ?

OUI NON

Vos commentaires :

4 – Contrat

Avez-vous bien pris connaissance de l'ensemble des éléments de votre contrat et notamment tout ce qui concerne le délai d'annulation ou votre mode de paiement ?

OUI NON

Vos commentaires :

5 - Satisfaction

Concrètement, sur une échelle de 1 à 10 quelle est votre 1ère appréciation sur notre service ? La note 1 correspond à « Ne répond pas du tout à mes attentes » et 10 à « Répond parfaitement à mes attentes »

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Merci pour le temps accordé ! Bonne journée !



➤ **Annexe n°13** : Suivi satisfaction « 1^{ère} Facture » et « Trimestriel »

Suivi satisfaction après 1 mois de prestation et trimestriel

Cela fait plus d'un mois que vous êtes client, nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction !

Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.

N'hésitez pas à nous faire part de toute remarque utile pour votre satisfaction.

1 – Suivi Satisfaction

Est-ce que tout se passe bien depuis notre dernier point ?

OUI NON

Vos commentaires :

2 – Qualité des interventions

La prestation est-elle conforme à vos attentes ?

OUI NON

Vos commentaires :

3 – Précisions sur les consignes

Souhaitez-vous apporter des modifications à votre fiche de route ?

OUI NON

Vos commentaires :

4 – Compréhension de la facture

Avez-vous des questions spécifiques à votre mode de paiement ?

OUI NON

Vos commentaires :

5 - Satisfaction

Concrètement, sur une échelle de 1 à 10 quelle est votre 1^{ère} appréciation sur notre service

? La note 1 correspond à « Ne répond pas du tout à mes attentes » et 10 à « Répond parfaitement à mes attentes »

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Merci pour le temps accordé. Bonne journée !



Suivi satisfaction suite au remplacement effectué

*Un remplacement a eu lieu sur votre domicile, nous aimerions connaître votre niveau de satisfaction !
Ce questionnaire ne vous prendra que quelques minutes.
N'hésitez pas à nous faire part de toute remarque utile pour votre satisfaction.*

1 – Délai de traitement

Quel est votre niveau de satisfaction sur le délai de traitement du remplacement effectué ?

La note 1 correspond à « Ne répond pas du tout à mes attentes » et 10 à « Répond parfaitement à mes attentes »

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2 – Respect des consignes

Intervention de :

En date du :

Les consignes ont-elles été respectées par l'intervenant ?

OUI NON

Vos commentaires :

3 – Satisfaction remplacement

Globalement êtes-vous satisfait de ce remplacement ?

La note 1 correspond à « Ne répond pas du tout à mes attentes » et 10 à « Répond parfaitement à mes attentes ».

Veuillez laisser un commentaire si votre note est inférieure ou égale à 7

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Vos commentaires :

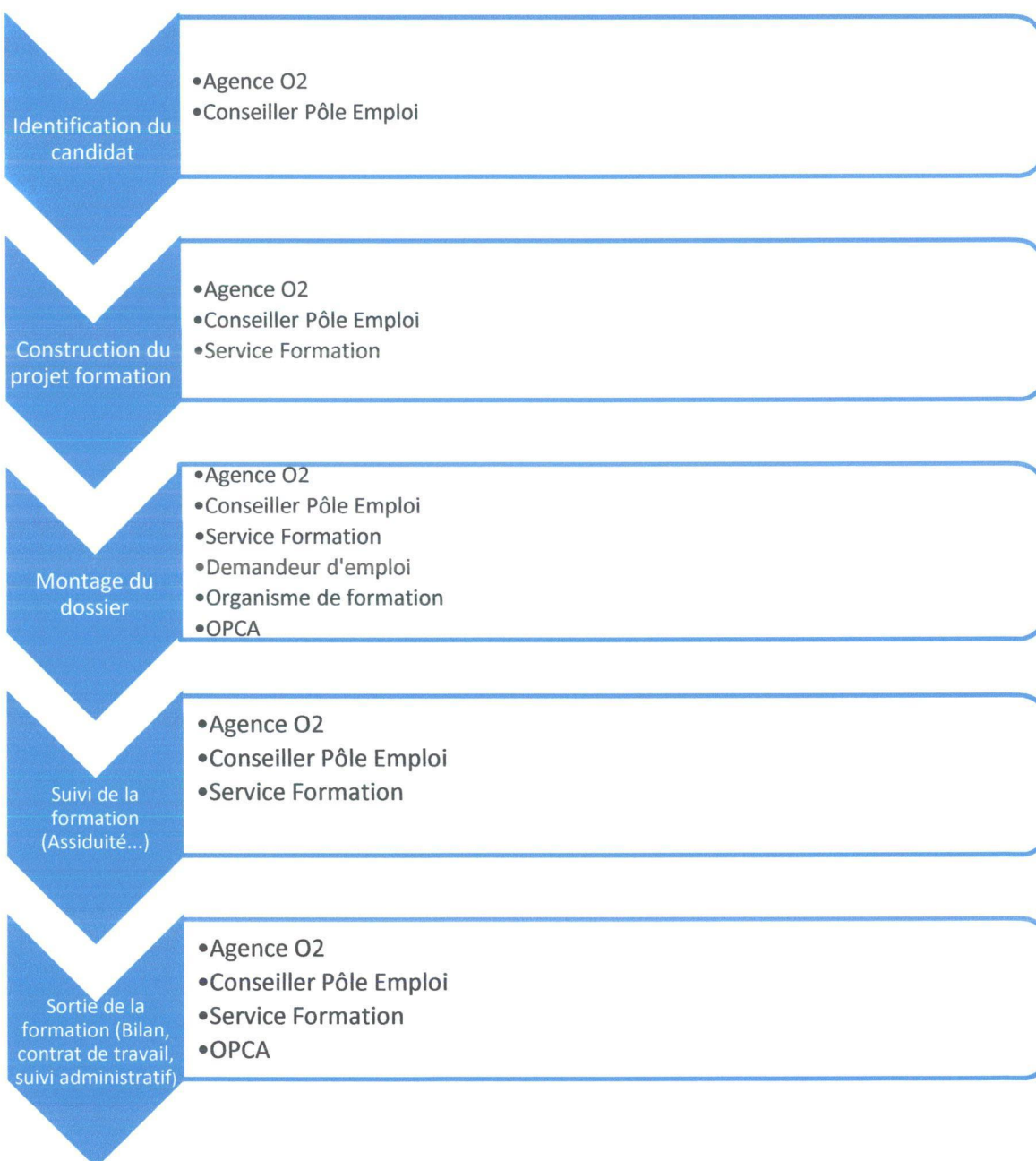
Merci pour le temps accordé. Bonne journée !



Annexe 14 : Mode opératoire pour la constitution d'un dossier POE

Activités

Acteurs



BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

Ressources à partir de livres :

- Code du Travail Lexis Nexis 2018
- Les services à la personne : amour et management – le secret de la qualité, par Isabelle AVIET et Yvon Mouglin, édition Afnor, 2011.
- Le management par la qualité dans les services à la personne, par Christophe Pelletier, édition Dunod, 2010.
- Services à la personne, services à domicile, les clés pour comprendre, par Laurent Foucault-Giroux et Paulette Guinchard, éditions L’Harmattant, 2017.
- Le recrutement : enjeux, outils, meilleures pratiques et nouveaux standards, par Alain Gavand, éditions Eyrolles, 2013.

Ressources à partir de sites web :

- Dalloz.fr
- Legifrance.gouv.fr
- O2.fr
- 1001prestations.fr
- Afortis-sap.fr
- Cairn.info
- Senat.fr
- Entreprises.gouv.fr
- Prioritealapersonne.fr

Autres ressources :

- Etude Xerfi Juin 2014
- Etude Market Audit 2014
- Rapport du commissariat général du plan « développer l'emploi dans les services » de 1985
- Loi El Khomri
- Loi Macron

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES

ENGAGEMENT DE NON PLAGIAT.....	3
REMERCIEMENTS.....	5
LISTE DES ABREVIATIONS.....	9
SOMMAIRE.....	11
INTRODUCTION.....	15
PARTIE 1 : PRESENTATION DE LA STRUCTURE O2 CARE SERVICES.....	21
Chapitre 1 : Le secteur du service à la personne.....	21
Section 1 : Le marché Français du service à la personne.....	21
Paragraphe 1 : L'historique du service à la personne.....	21
Paragraphe 2 : La composition du marché du service à la personne.....	23
Paragraphe 3 : Un secteur largement encadré.....	24
Paragraphe 4 : Un marché jeune en forte croissance.....	26
Paragraphe 5 : Un bilan économique positif.....	27
Section 2 : Un marché encore fragile.....	28
Paragraphe 1 : Un secteur fragmenté malgré la structuration en cours.....	29
Paragraphe 2 : Le déficit d'image.....	30
Chapitre 2 : L'environnement de l'entreprise O2 Care Services.....	30
Section 1 : L'historique de l'entreprise O2 Care services.....	30
Paragraphe 1 : Création d'O2 Care Services.....	30
Paragraphe 2 : Valeurs d'O2 Care Services.....	32
Section 2 : Le réseau O2 Care Services.....	32
Paragraphe 1 : Présentation générale de l'agence O2 Côte Varoise.....	32
Paragraphe 2 : Organigramme de l'Agence O2 Côte Varoise.....	34
Section 3 : L'image reflétée par l'organisme.....	35
Paragraphe 1 : La certification NF.....	35
Paragraphe 2 : La déontologie.....	36
PARTIE 2 : LES MISSIONS CONFIEES AU SEIN DE L'ENTREPRISE O2 CARE SERVICE.....	41
Chapitre 1 : Le recrutement.....	41
• Mise à jour des offres d'emploi sur Digital Recruiters.....	41
• Pré-qualification téléphonique.....	42
• Information collective (tests des métiers).....	42
• Entretien individuel.....	43
• Contrôle de références et tests des aptitudes sur le terrain.....	43

• Entretien d'embauche	44
Chapitre 2 : L'embauche	44
• Suivi de période d'essai	44
• Journée vie ma vie.....	44
• Contrôle de qualité terrain.....	45
Chapitre 3 : L'exploitation	45
• Gestion des absences.....	45
• Mise en place de prestations.....	45
• Gestion des dossiers clients (prise en charge, vérification des heures, ...)	46
• Suivi satisfaction	46
Chapitre 4 : La recherche de contrat	46
• La prospection.....	47
• La gestion des dossiers clients (renouvellement ou non)	47
• Les visites pour l'évaluation du besoin du client.....	47
PARTIE 3 : ETUDE ET ANALYSE	51
Chapitre 1 : Le recrutement des intervenants	51
Section 1 : La recherche préalable d'intervenants	52
Paragraphe 1 : La définition du besoin	52
A - L'analyse du besoin en lien avec la gestion des ressources humaines	52
B - Les besoins spécifiques pour chaque secteur d'activités.....	53
Paragraphe 2 : Le sourcing	54
A- Le recrutement avec l'aide de pôle emploi.....	55
B - L'utilité de notre base de recrutement "digital recruiters"	56
C - Les autres moyens de sourcing: la prospection	57
Section 2 : L'étape collective du recrutement	58
Paragraphe 1 : La pré-qualification téléphonique	58
Paragraphe 2 : L'information collective	60
Section 3 : L'étape individuelle du recrutement	61
Paragraphe 1 : L'entretien individuel	62
Paragraphe 3 : Le contrôle des compétences du salarié sur le terrain	64
Chapitre 2 : L'embauche de l'intervenant	66
Section 1 : La conclusion des différentes étapes du recrutement	66
Paragraphe 1 : L'entretien d'embauche	66
Paragraphe 2 : La visite médicale d'embauche	68
Section 2 : Le cas d'embauche de travailleurs « spéciaux »	69
Paragraphe 1 : Le cas des travailleurs étrangers	69
Paragraphe 2 : Le cas des travailleurs handicapés	70

Chapitre 3 : Le suivi des intervenants	72
Section 1 : La gestion de l'absence de l'intervenant	72
Paragraphe 1 : Absence pour congés payés ou jour férié	72
Paragraphe 2 : Absence pour maladie, accident du travail ou absence injustifiée	75
Section 2 : Le suivi du temps de travail	76
Section 3 : Le suivi de la qualité des prestations	78
Section 4 : Le suivi imposé par la loi ou par une convention collective	79
Paragraphe 1 : La visite médicale	79
Paragraphe 2 : L'entretien annuel individuel	80
Section 5 : La formation des intervenants	81
A/ POE	81
B/ VAE	82
C/ CIF	83
Section 6 : La gestion des missions assistants	84
CONCLUSION	89
CONCLUSION PERSONNELLE	93
ANNEXES	97
<i>Annexe 1 : Composition du marché de l'aide à la personne</i>	97
<i>Annexe 2 : Historique d'O2 Care Services</i>	98
<i>Annexe 3 : Offre d'emploi assistante de vie</i>	99
<i>Annexe 4 : Trame de préqualification</i>	100
<i>Annexe 5 : Dossier de candidature (ex : assistant de vie)</i>	102
<i>Annexe 6 : Synthèse d'entretien individuel</i>	108
<i>Annexe 7 : Fiche navette pour PMSMP</i>	111
<i>Annexe 8 : Fiche de demande de congés</i>	113
<i>Annexe 9 : Tableau gestion des congés</i>	114
<i>Annexe 10 : Tableau gestion des remplacements</i>	115
<i>Annexe 11 : Suivi du temps de travail par les scans</i>	116
<i>Annexe 12 : Suivi des alertes de scans incomplets</i>	117
<i>Annexe 13 : Suivi satisfaction</i>	118
<i>Annexe 14 : Mode opératoire pour la constitution d'un dossier POE</i>	121
BIBLIOGRAPHIE	124
TABLE DES MATIERES	129

