

Service à la personne

Les services à la personne connaissant depuis 10 ans un constant développement pour répondre aux enjeux démographiques de notre société. Comme tous les secteurs, les préoccupations autour du développement durable s'y immiscent, particulièrement en ce qui concerne l'aspect social aussi bien auprès des clients que des parties prenantes.

➤ Réduire l'impact de mon activité

- Je réduis au maximum les distances en transport individuel
- Dans ma structure comme chez mes clients, j'encourage les **achats responsables** (papier recyclé, ampoules basse consommation, produits ménagers, pesticides, insecticides, engrais)
- J'organise le **tri des déchets** (notamment pour la prestation de jardinage)
- Je réalise le maximum d'**économie d'énergie et d'économie d'eau**



➤ Relation avec les clients

- Je fais un **RDV avec le client pour lui présenter un nouvel intervenant**, pour visiter la maison et valider les différentes attentes et autres précautions à prendre
- Je m'organise pour qu'il y ait **une permanence téléphonique** sur la majeure partie de la journée. Je sou mets également mes devis rapidement.
- Je formalise ma **démarche clientèle** et m'assure qu'elle soit responsable (plaquette d'information et livret d'accueil en papier recyclé, transparence des tarifs, analyse du besoin, contractualisation, etc.)



➤ Relation avec les parties prenantes

- Je m'assure que l'intervenant choisi a **toutes les compétences nécessaires** à la bonne réalisation de la mission (tests de compétences lors de l'embauche)
- **J'informe les parties prenantes sur les risques du métier** (liés aux produits et matériels manipulés, liés aux déplacements, liés aux mauvaises postures, liés à l'usure professionnelle)



- J'essaie de **les faire travailler au plus près de chez eux pour réduire les temps de déplacement**
- Je tiens compte des **durées de déplacement et des difficultés de stationnement**. J'indemnise mes employés par rapport à ces frais (stationnement, transports en commun, etc.)
- Je m'assure que **l'exigence du client est en rapport avec le temps imparti pour l'intervention**
- Je m'assure que les clients fournissent les conditions nécessaires à la **bonne réalisation de la mission** (produits, matériel, clés et codes d'accès, etc.)
- Je réalise des **entretiens réguliers avec mes employés** pour échanger avec eux sur leur vie dans l'entreprise (satisfaction, attentes, difficultés)
- Dans la mesure du possible, **je mets en adéquation les durées et horaires de travail avec les obligations personnelles des employés**.
- Je favorise la **diversité** au sein de mon entreprise et combats toute forme de discrimination

➤ Importance de l'aspect local



- J'interviens sur des **territoires peu couverts par les autres structures** (secteurs ruraux, quartiers prioritaires)
- Je **m'implique et adhère aux différents réseaux, groupements, plateformes, etc.**
- Je participe aux **actions locales** (salons, manifestations)
- Dans les situations de dépendance, je crée et j'entretiens un **lien régulier avec la famille**
- J'alerte les services compétents si je suis face à une situation avérée de **maltraitance** (personne dépendante, enfant, animal)