

Services à la personne

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement : panier d'activités SAP, publics, modes d'intervention, territoires, prescripteurs, amplitudes et niveau de continuité selon autorisations et capacité
- ☐ Fixer objectifs de demandes, heures ou actes, occupation, qualité, délai, trésorerie et marge soutenable
- ☐ Comparer chaque nouvelle demande aux compétences, temps, déplacements, risques et capacité de remplacement
- ☐ Comparer chaque semaine charge prévue, charge réalisée, absences, kilomètres, passages critiques et heures non couvertes

02 Planifier interventions, tournées ou soins

Chaque jour

- ☐ Cartographier la tournée avec : bénéficiaires, activités, niveau de priorité, autorisations, qualifications, temps contractualisé, secteurs, clés et contacts
 - ☐ Affecter chaque passage selon compétence, relation de continuité, zone, contrat, temps et charge réelle
 - ☐ Construire le planning en intégrant : temps de trajet, télégestion, amplitudes, pauses, continuité des bénéficiaires fragiles, remplacements, réunions et aléas
 - ☐ Confirmer les passages sensibles et vérifier la disponibilité des clés, documents et matériels
-

03 Suivre matériel et incidents

Chaque semaine

- ☐ Inventorier et suivre : téléphones, véhicules, badges, clés, équipements de protection, aides techniques autorisées, documents, consommables et moyens d'alerte
 - ☐ Définir pour chaque élément responsable, emplacement, quantité, contrôle, entretien, remplacement et secours
 - ☐ Préparer avant départ le matériel propre, chargé, complet et adapté aux missions de la tournée
 - ☐ Isoler et traiter les incidents liés à : accident du travail, chute, exposition, dommage au domicile, clé perdue, rupture de passage, matériel d'aide ou défaut de télégestion
-

04 Traiter une réclamation ou signalement

À chaque signalement

- ☐ Tracer les signalements propres au métier : passage manqué, retard, tâche non prévue, attitude, dommage, confidentialité, facturation, changement d'intervenant, plan d'aide ou avantage fiscal
 - ☐ Accuser réception et protéger immédiatement la personne, l'intervenant, les données ou les éléments de preuve
 - ☐ Comparer contrat ou prescription, planning, pointage, transmissions, échanges, facturation et version des personnes
 - ☐ Décider vérification terrain, changement d'intervenant, correction, remboursement, déclaration ou signalement adapté
-

05 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Prévoir et contrôler les dépenses de : salaires, charges, indemnités, véhicules, télégestion, téléphonie, assurances, équipements, formation, recrutement et sous-traitance autorisée
 - ☐ Rapprocher commande ou contrat, réception, bénéficiaire ou secteur, facture, avoir et échéance
 - ☐ Contrôler les notes de frais avec date, motif, trajet, justificatif, règle applicable et validation
 - ☐ Revoir chaque semaine factures, prélèvements, doublons, litiges, remboursements et trésorerie disponible
-

06 Suivre facturation et encaissements

Chaque semaine

- ☐ Prouver et facturer selon : devis et contrat, mode d'intervention, heures validées, plan d'aide, prix HT et TTC, frais annexes annoncés, acompte éventuel et attestation fiscale
 - ☐ Rapprocher planning, validation terrain, modification autorisée, tarification, aide éventuelle et reste à facturer
 - ☐ Émettre la facture ou télétransmission avec dates, détail, prix, frais, avances et mentions applicables
 - ☐ Traiter chaque rejet ou contestation à partir de la pièce manquante, du motif et du délai de correction
-

07 Organiser remplacements et continuité

Chaque semaine

- ☐ Organiser les relais avec : activités autorisées, profils intervenants, qualifications, restrictions, disponibilités, secteurs, bénéficiaires habituels et remplaçants validés
 - ☐ Identifier les passages qui ne peuvent pas être reportés et préparer au moins une solution de remplacement
 - ☐ Contacter le remplaçant avec mission, horaire, accès, risques, habitudes utiles et personne à joindre
 - ☐ Informer la personne accompagnée ou son contact du changement et confirmer l'identité du remplaçant
-

08 Arbitrer et valider les tournées sans blocage

Chaque jour

- ☐ Écrire les décisions déléguables avec niveau de risque, délai, mesure immédiate et personne à prévenir
 - ☐ Qualifier immédiatement : absence sur passage essentiel, bénéficiaire fragile, changement de plan d'aide, intervenant non adapté, dépassement du contrat, accident, clé perdue ou réclamation familiale
 - ☐ Protéger d'abord la personne et l'intervenant puis appeler le service compétent lorsque la situation l'exige
 - ☐ Décider maintien, adaptation, remplacement, report, interruption ou escalade et prévenir les personnes utiles
-

09 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir les accès et moyens critiques : logiciel de planning, télégestion, dossiers bénéficiaires, clés et codes, espace NOVA, facturation, paie, téléphones et comptes administrateurs
 - ☐ Donner à chaque personne un accès individuel limité aux missions et informations nécessaires
 - ☐ Transmettre une clé ou un code contre trace puis en organiser la restitution ou le changement
 - ☐ Retirer les accès le jour d'un départ, d'une fin de mission ou d'un changement de secteur
-

10 Tenir droits, prescriptions et justificatifs en règle

Chaque mois

- ☐ Sécuriser les obligations propres au métier : activités SAP déclarées, mode prestataire, mandataire ou mise à disposition, NOVA, déclaration, agrément ou autorisation selon public, assurance, prix et attestations fiscales
 - ☐ Vérifier avant démarrage : activité réellement couverte, public concerné, territoire, mode d'intervention, contrat, devis, qualification annoncée et avantage fiscal présenté sans ambiguïté
 - ☐ Attribuer chaque obligation à un responsable avec échéance, preuve et procédure de renouvellement
 - ☐ Contrôler chaque mois dossiers incomplets, justificatifs expirés, changements de situation et actions ouvertes
-

11 Accueillir un nouveau bénéficiaire ou patient

À chaque demande

- ☐ Qualifier la nouvelle demande avec : demandeur, bénéficiaire, activité parmi le périmètre SAP, autonomie, financement, plan d'aide, mode d'intervention, fréquence, risques, horaires et contact de confiance
 - ☐ Clarifier les tâches attendues, limites, habitudes utiles, risques du domicile et niveau de continuité
 - ☐ Vérifier zone, accès, trajet, compétence, disponibilité, matériel et solution de remplacement
 - ☐ Présenter mode d'intervention, prix, frais, contrat, annulation, traitement des données et interlocuteur
-

12 Transmettre consignes et observations

À chaque intervention

- ☐ Structurer chaque transmission avec : bénéficiaire, mission, horaire, fait observé, prestation réalisée, refus, écart, alerte, contact joint et suite attendue
 - ☐ Consulter avant le passage les seules consignes à jour nécessaires à la mission
 - ☐ Tracer après le passage ce qui a été fait, refusé, modifié, observé et laissé en attente
 - ☐ Distinguer clairement fait observé, propos rapporté, action réalisée et appréciation professionnelle
-