SYNERGIES@VENIR

Le choix volontariste d'une stratégie de mutation

cress
Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire Nouvelle-Aquitaine

ADI Nouvelle-Aquitaine
Agence de Développement et d'Innovation

CRESS Nouvelle-Aquitaine - ADI Nouvelle-Aquitaine | Petit-Déjeuner innovation sociale 25/11
La Fabrique POLA, le 25 novembre 2019

Chiffres clés 2018

SYNERGIES@VENIR

5 agences Aide@venir

1 antenne

2 résidences senior La Roseraie

370 collaborateurs

55% de CDI temps plein pour 0,8 ETP moyen par salarié.e

activité principale : accompagnement et maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie

AIDE@VENIR SERVICES A DOMICILE

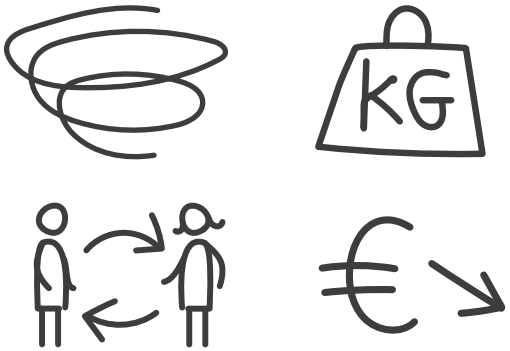
400 Kheures de prestations à 90% sur des publics fragiles

10,3 M€ de chiffre d'affaires

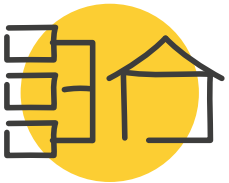
Transformation en Société Coopérative d'Intérêt Collectif en cours de SYNERGIES@VENIR
→ 1er semestre 2020
Accompagne la transformation du secteur de l'aide à domicile
→ AIDE@VENIR SUD-GIRONDE structure pilote déjà en SCIC depuis 2017

Des constats sectoriels et des nécessités propres

L'analyse faite en 2018 par l'équipe dirigeante et des partenaires externes montre que Synergies@venir connaît les turbulences du secteur auxquelles viennent s'ajouter des problématiques spécifiques : résidences senior sans modèle économique maîtrisé, dépendance à des offres à faibles coûts et des aides à l'emploi, turn over important…



Face au contexte général et aux poids qui pèsent sur la situation de Synergies@venir, au-delà de la mise en œuvre de mesures d'analyse et de suivi de gestion via des compétences et un outillage renforcés, **une stratégie sur plusieurs plans a été adoptée** :



organisation et gestion de l'activité d'accompagnement et maintien à domicile

focalisation sur le cœur de métier

changement statutaire et ouverture

avec en ligne de mire l'ambition de

se transformer autour des valeurs de l'entreprise au bénéfice de tous :

les équipes

les clients

les territoires

Le calendrier : expérimentation et déploiement

lancement
fin 2018

phase appréciative avec des salarié.e.s volontaires pour poser le socle de la démarche de changement

phase d'expérimentation avec différents groupes d'intervenant.e.s, formation de facilitateur.trice.s **en 2019**

phase de déploiement en 2020 après retour d'expériences dans l'ensemble des agences.

Synergies@venir, structure pilote en Nouvelle-Aquitaine, soutenue par le Conseil Régional, le Département et le CNSA dans cette démarche innovante.

RÉGION Nouvelle-Aquitaine

Gironde LE DÉPARTEMENT

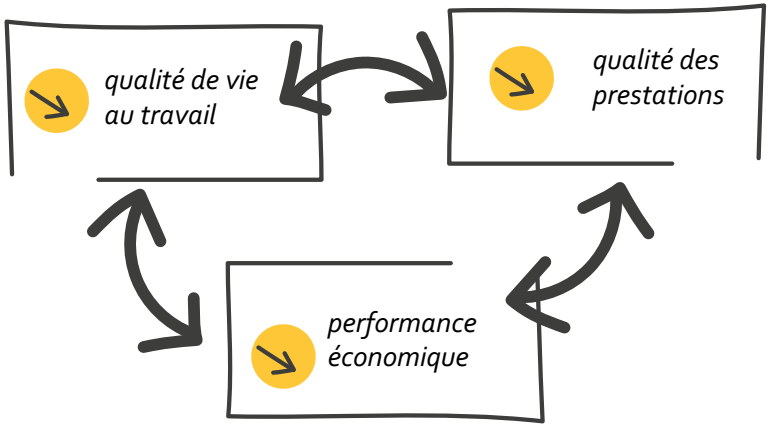
cnsa Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

1 Une priorité, remettre l'humain au cœur et préparer l'avenir

Des freins majeurs

- perte d'intérêt pour le métier (pas de valorisation sociale, peu d'évolution professionnelle, isolement des intervenant.e.s, pas de sentiment d'appartenance
- à un collectif…)
- déficit de cohérence géographique des interventions (trop de déplacements, organisation difficile pour les intervenant.e.s avec des horaires atypiques)
- manque de fluidité et de réactivité avec un management très hiérarchisé

qui impactent à la fois la performance de l'entreprise sur le plan économique, la qualité des prestations et la qualité de vie au travail des salariés, les 3 étant liés.

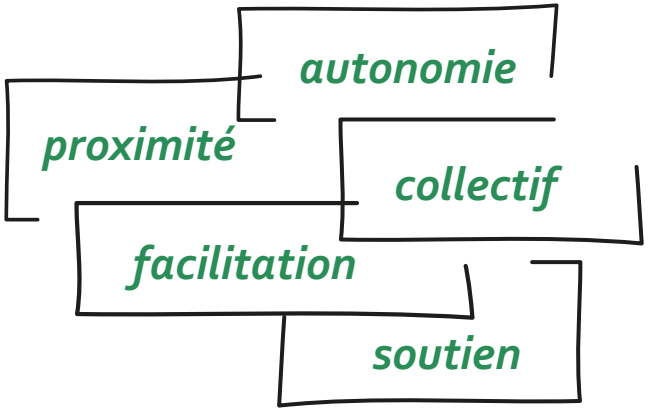


Une solution : faire un pas de côté

En s'inspirant de la méthode Buurtzorg qui s'est développée avec succès depuis 2007 aux Pays Bas et est déjà expérimentée par quelques structures en France, il s'est agi de changer totalement de paradigme dans l'organisation de l'activité, en mettant de l'horizontal dans une organisation pyramidale, de la responsabilisation là où il y avait de l'exécution, du sur-mesure là où régnait la normalisation.

BUURTZORG

Les principes



La voie choisie consiste à **mettre en place de petites équipes d'intervenant.e.s à domicile s'occupant d'un nombre défini de clients** :

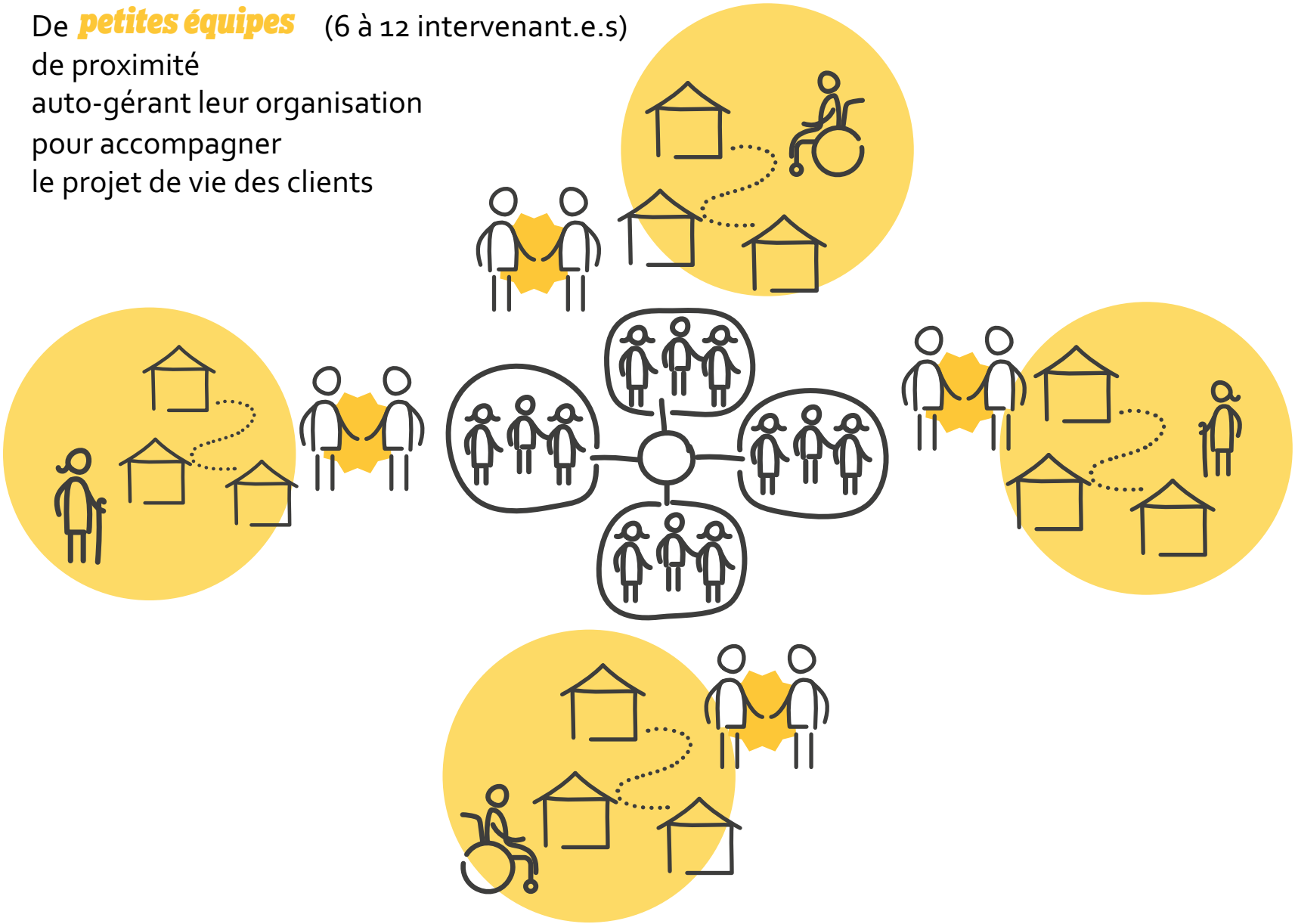
- **autonomes dans leur organisation** des prestations (plannings, …),
- **en cohérence avec un territoire de proximité** (limitation des trajets, articulation des temps de vie…),
- **efficaces par l'exercice de l'intelligence collective** (résolution des problèmes…).

Les intervenant.e.s sont alors en lien direct avec les clients, les proches et les équipes médico-sociales.

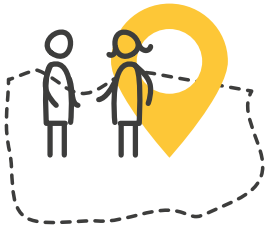
LA GRANDE AVENTURE

ÉVOLUER ENSEMBLE

De **petites équipes** (6 à 12 intervenant.e.s)
de proximité
auto-gérant leur organisation
pour accompagner
le projet de vie des clients

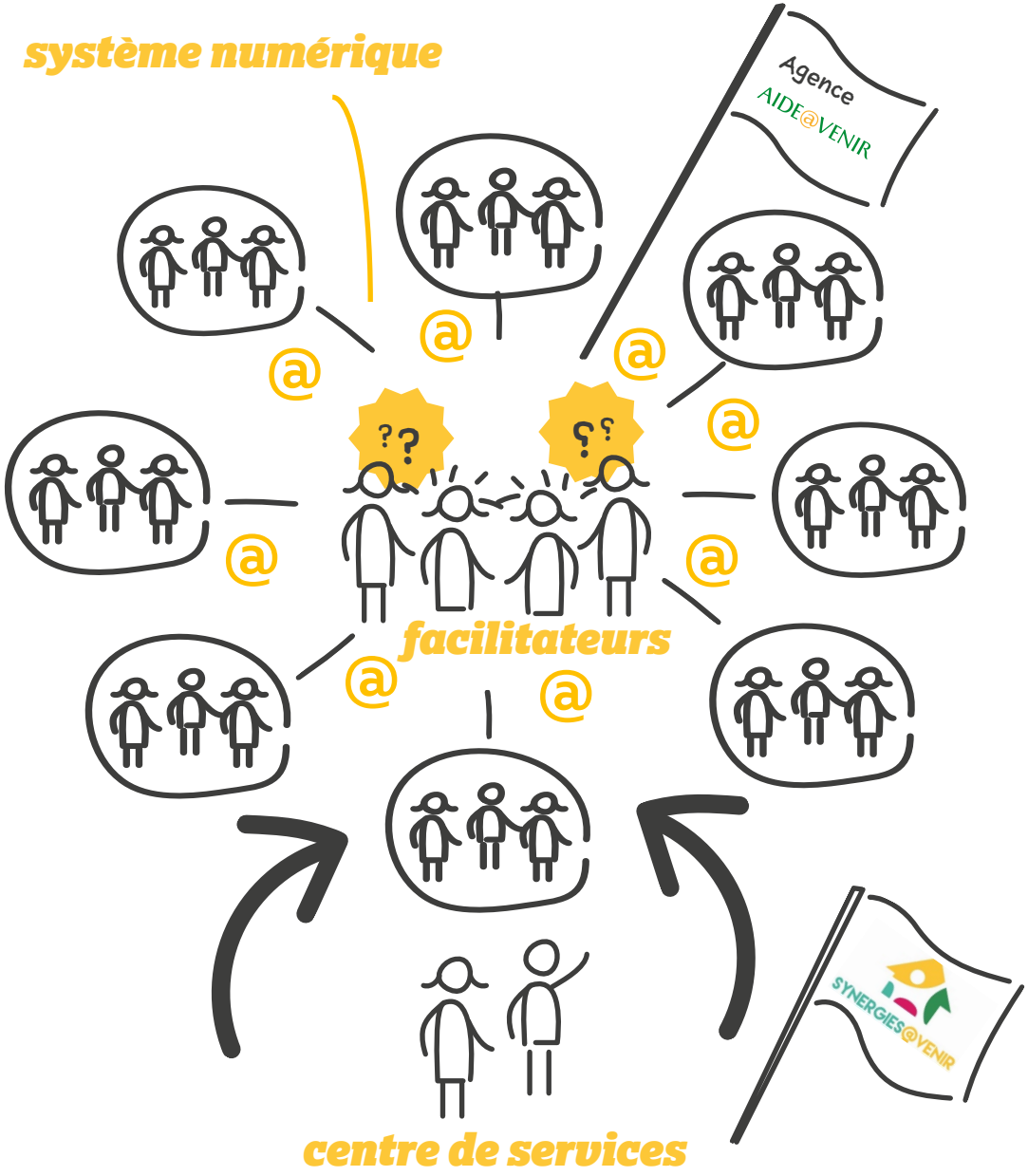


Les équipes ont à disposition un **système numérique performant** (échanges entre les membres, gestion de la fiche client, coordination avec les autres acteurs, simplification des process…).



Elles sont rattachées à des agences territorialisées et bénéficient de l'accompagnement de **« facilitateur.rice.s », soutiens techniques** pour la définition des besoins des clients et leurs réévaluations, l'apport de compétences expertes pour prendre du recul et trouver leurs propres solutions.

Elles bénéficient de **l'appui des services supports** de Synergies@venir (facturation, paye, contentieux, gestion contractuelle avec les partenaires, gestion du système numérique de communication…).



Intervenant.e.s

> s'occupent des clients
> garantissent le maintien à domicile

Facilitateur.rice.s

> facilitent le fonctionnement
> apportent les outils

Equipes support

> garantissent la légalité
> assurent la veille

Des gains pour tous et à tous les niveaux

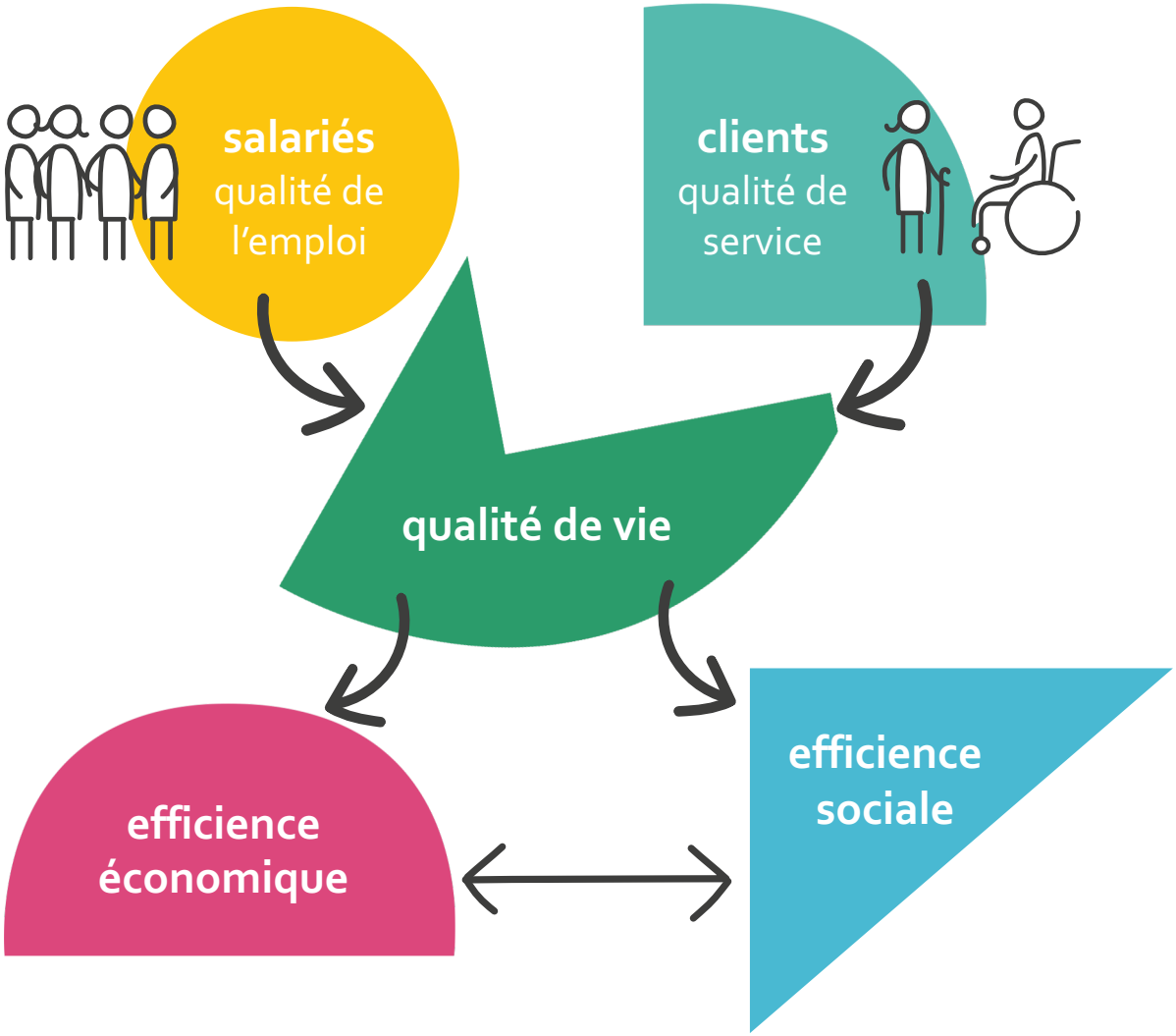
- améliore le quotidien des équipes terrain comme de l'encadrement
- apporte plus de bien-être aux clients
- revalorise les métiers de l'aide à domicile
- fortifie le projet d'entreprise autour de l'humain

Déjà le turn-over est passé de plus de 85% début 2018 à 53% en juin 2019.

Cette **organisation bienveillante** doit générer

+ de qualité **+ de satisfaction** **+ de fidélisation** **+ de simplification**

côté intervenant.e.s comme clients

et permettre à chaque salarié.e **de s'émanciper et de retrouver la fierté et le goût d'un métier plus gratifiant en se sentant reconnu.e dans sa structure,**
le tout **en rationalisant les process et les coûts directs comme indirects**
(impacts du turn over et de l'absentéisme…).

Assurer l'équilibre pour l'intérêt général