



Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité



FILIÈRE ADMINISTRATIVE

Du Chargé de clientèle au Directeur d'agence

AIDER, ACCOMPAGNER,
INFORMER, SOULAGER

*Derrière chaque besoin
il y a un Métier*





DU CHARGÉ DE CLIENTÈLE AU DIRECTEUR D'AGENCE

La filière du domicile offre une palette variée des fonctions exercées dans les Structures de Services à la Personne. Tous ces métiers sont tournés vers la coordination des salariés et la relation clients à domicile. L'organisation des métiers, tels que chargé de clientèle, responsable de secteur, responsable d'agence, diffère en fonction du type de structures, notamment, celles relevant du régime de l'autorisation pour intervenir auprès de personnes âgées, en situation de handicap ou de jeunes enfants, celles intervenant exclusivement auprès des autres publics pour des activités ne relevant pas de l'aide à la personne, de la taille de l'agence, de la stratégie de développement et du périmètre géographique d'intervention. Les entreprises de Services à la Personne recrutent également des fonctions transversales : responsables qualité, commerciaux, juristes...



" J'ai choisi ce métier pour mettre l'humain au coeur de mon activité aussi bien auprès de mes clients que de mes salariés." Paul

Vos missions

Missions	Chargé d'accueil	Resp. de secteur	Resp. d'agence
Accueil	✓	✓	✓
Tâches administratives d'une agence	✓	✓	✓
Evaluation des besoins		✓	✓
Gestion des plannings	✓	✓	✓
Gestion des éléments de paie	✓	✓	✓
Recrutement		✓	✓
Resp. de la gestion des ressources humaines			✓
Respect des procédures qualité	✓	✓	✓
Développement commercial	✓	✓	✓

Le directeur de structure des Services à la Personne est garant de l'ensemble de ces missions et peut gérer plusieurs agences.

Titres & Diplômes

- **Chargé d'accueil** : Sans diplôme / BTS Services et prestation en secteur sanitaire et social (SP3S).
- **Resp. de secteur** : BTS Services et prestation en secteur sanitaire et social (SP3S) / Diplômes d'Etat ou Licences pro.
- **Resp. d'agence / Directeur** : Diplômes d'Etat ou Licences pro. / Masters et diplômes universitaires (I et II) / Certificat d'aptitude aux fonctions de direction d'établissement ou de services d'intervention sociale (CAFDES)
- **Resp. coordinateur SAP et qualité** : Bac+3 / Bachelor Manager Opérationnel en Services à la Personne.
- **Directeur de structures d'action sociale et de santé** : Bac+5 / Mastère Management des Structures et Activités Innovantes en Santé (MSAIS).
- **Resp. d'organismes d'intervention sociale et services à la personne** : Bac+4 / DISAP.

Rémunération

Les rémunérations de ces différents métiers dépendent de la structuration des Agences de Services à la Personne et sont définies en fonction de l'ancienneté, des compétences et des diplômes.

Les entreprises de Services à la Personne adhérentes à la Fédésap



- Vous accompagnent dans vos missions
- Vous permettent d'évoluer par la formation
- Vous offrent les avantages d'être salarié d'une entreprise de Services à la Personne

Votre vidéo métier : <https://youtu.be/CAk9cHLQpig>



Fédésap
Fédération Française
des Services à la Personne et de Proximité

29 rue Saint Amand • 75015 Paris • www.fedesap.org