

Publié le 8 juillet 2020

Lot Aide à Domicile, quand une Sem booste la qualité de service

Atypique, la Sem LAD reste un cas unique dans le secteur de l'aide à domicile. Avec 900 salariés présents sur tout le territoire du Lot, la Sem est le premier recruteur du département.



Créée il y a près de dix ans, Lot Aide à Domicile (LAD) reste à ce jour la seule Epl dans ce secteur, observée avec intérêt par certains départements bien que ce modèle ne soit encore dupliqué. Pourquoi ce choix ? « Plusieurs associations locales d'aide à domicile étaient en grande difficulté et, chaque année, le département devait reboucher les trous, se souvient **Marc Gastal, président de la Sem et vice-président du département**. Au bout d'un moment, nous avons dit stop et décidé de mettre en place notre propre structure ». La Sem a ainsi vu le jour en **regroupant 20 associations** qui en sont actionnaires, comme deux CCAS (centres communaux d'action sociale), aux côtés du département (82% du capital), de deux institutions financières et d'une mutuelle.

« Bras armé du département »

L'objectif a tout de suite été clair : **rationaliser la gestion et moderniser l'offre de service**. « Il y a eu beaucoup de travail au départ pour harmoniser 22 modes de fonctionnement et statuts différents », reconnaît **Rémi Bensoussan, le directeur général de LAD**. Mais les résultats sont au rendez-vous avec une qualité de service largement améliorée. « Transparent, l'outil Sem permet un lien étroit et une confiance mutuelle avec le département dont elle constitue le bras armé sur des services en cohérence avec nos compétences », estime Marc Gastal.

« **Avec 900 salariés, notre taille permet d'avoir une vraie politique RH** », constate le DG de la Sem. Bien dans leurs métiers, dont l'image a été améliorée, les salariés bénéficient aussi d'un statut social avantageux : comité d'entreprise, mutuelle, smartphone, prise en charge des frais kilométriques... A cela s'ajoute une politique forte de formation : 7 000 heures délivrées en 2019 (10 000 heures prévues en 2020), dont tous les salariés bénéficient. LAD possède dans ses locaux un appartement témoin pour se former. La moitié des effectifs exercent en temps complet (une part multipliée par sept) et l'autre moitié en temps partiel (voulu par les salariés).

4 000 bénéficiaires

Parmi les atouts forts de la Sem : assurer **une même qualité de service en ville comme en milieu rural**. « C'est notre raison d'être sachant que 70 % de nos interventions s'effectuent dans ces communes rurales,

souvent très isolées », souligne Rémi Bensoussan. Un service essentiel dans **le département le plus âgé de France après la Creuse**. Organisée en huit pôles et 27 antennes, LAD couvre 4 000 bénéficiaires. Depuis le départ, la stratégie de la Sem consiste à être à la fois une entreprise de services (maintien à domicile, portage de repas, services ménagers, jardinage et bricolage) et un acteur important de l'emploi, en étant la troisième plus grosse entreprise du Lot et le premier recruteur avec 100 embauches en CDI par an. Son budget annuel s'élève à 20 millions d'euros. « Un coût important mais nécessaire pour permettre un service de qualité », défend Marc Gastal.