

NIVEAU 1

Facteurs	Priorité	Indicateurs	Valeurs cibles ou preuves	Objectifs
Des richesses humaines structurées	1	Maturité analytique RH	Avoir accès à des données RH répertoriées, fiables sur lesquelles l'EÉSAD peut baser des décisions stratégiques.	Avoir des données RH valides et fiables qui peuvent aider les décideurs à planifier et ajuster leurs décisions stratégiques en fonction de la représentation des données.
	1	Structure RH complète et à jour	Audit de conformité des obligations légales RH révisé une fois par année.	Structurer et sécuriser l'ensemble des politiques et procédures RH nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation et à la réponse à ses obligations légales.
Bonne expérience salariée	1	Culture organisationnelle positive	Taux de rétention : 75%	Instaurer une culture « positive » axée sur l'adaptation et la collaboration. Calcul du taux de rétention : $((\text{Nombre d'employés en début de période} + \text{embauches externes}) - \text{départs}) / (\text{Nombre d'employés en début de période} + \text{embauches externes}) \times 100$
	1	Politique de rémunération	Politique de rémunération évolutive, transparente et équitable	Posséder une politique de rémunération et une échelle salariale équitable à l'aide de laquelle l'employé peut se projeter dans l'avenir et évoluer au niveau de sa rémunération globale.
Des compétences reconnues	1	Formation FAPAQE	Chaque nouvelle aide à domicile intervenant en SAP reçoit la formation FAPAQE	Former l'ensemble des aides à domicile aux compétences FAPAQE.
Des qualités organisationnelles	1	Sécurisation des données et mise en conformité des processus	Audit initial de conformité à la Loi 25, révisé annuellement	Protection des données sensibles. Conformité à la Loi 25. La totalité des accès doit être sécurisée.
	1	Cybersécurité	Politique de sécurité informatique formalisée et diffusée	Se prémunir des cyberattaques. Prévenir les pertes de données sensibles. Assurer la continuité de services.

Facteurs	Priorité	Indicateurs	Valeurs cibles ou preuves	Objectifs
1	Numérisation des processus de travail et intégration des outils numériques	Faible recours aux actions manuelles (utilisation du papier, etc.) et logiciels disponibles interconnectés (bases de données intégrées et absence de multiples saisies de données similaires dans plusieurs outils)	Simplifier les tâches administratives, notamment en automatisant les actions simples et répétitives et en réduisant les multiples saisies manuelles. Permettre au personnel de travailler dans des outils unifiés qui permettraient d'accéder aux informations aisément et en temps réel.	
Des relations exemplaires avec les usagers ou clients	1	Satisfaction des usagers	Taux = 85%	Mesurer la satisfaction des usagers qui bénéficient des services.
Une offre et des prix justes	1	Marge commerciale	Valeur cible : entre 15% et 25%	S'assurer que les prix sont justes et couvrent les dépenses.
Une solidité économique et financière	1	Coût de revient par service	Marge bénéficiaire brute entre 1% et 5% par service	Évaluer les équilibres budgétaires des différentes activités de l'organisation.
	1	Part des coûts de personnel administratif sur l'ensemble des revenus	Valeur cible = 14%	Évaluer la proportion des coûts associés aux dépenses de personnel administratif.
Une efficacité stratégique	1	Plan stratégique	Disposer d'un plan stratégique solide et à jour	Donner à la direction un plan sur plusieurs années, construit et validé collectivement.
Des pratiques de saine gouvernance	1	Gestion du fonctionnement et de la performance du conseil d'administration	Rapport tous les trois ans sur le diagnostic de gouvernance	Repérer les écarts avec les bonnes pratiques de gouvernance pour proposer un plan correctif.
Une vie associative dynamique	1	Participation aux AG	La participation des membres est au moins trois fois égale au nombre de sièges du CA	Rester pertinent face aux besoins des clients et des membres. Assurer une cohérence avec la raison d'être.
Une adaptation fine au territoire	1	Rationalisation des déplacements	Urbain = 5 clients par jour en moyenne / 20 min entre 2 clients Mi-rural = 4 clients par jour en moyenne / 25 min entre 2 clients Rural = 3 clients par jour en moyenne / 30 min entre 2 clients	Routes d'affectation efficaces.
Une utilité sociale et une conscience écologique	1	Cible des usagers	60% des usagers touchent l'aide maximale PEFSAD	Desservir une majorité de personnes vulnérables en situations financières précaires.

