

Exploitation des Services

SISR 3

**BTS Services Informatiques
aux Organisations**
2^{nde} année SISR

Chapitre 1 : Le groupe DoWiLe Services

Objectifs :

Planter le décor du contexte qui servira de support à l'exploitation des services exigés par le système d'information.

Plan :

1. Le groupe DoWiLe Services.
2. Évolution de la structure du groupe.
 - 2.1. En 2009.
 - 2.2. En 2010 et 2011.
 - 2.3. En 2012.
 - 2.4. En 2015
3. Glossaire.

1. Le groupe DoWiLe Services.

Fondée en 2007 par Frédéric LEFEBVRE et Anne-Sophie DESBOIS, DoWiLe Services ouvre sa 1^{ère} entreprise prestataire de services à la personne sur la commune de Gap (05) en proposant 4 pôles d'activités:

- l'aide à domicile
- la garde d'enfants
- le ménage - repassage
- le jardinage



En 2010, Mme DESBOIS ouvre une antenne DoWiLe Services *Sisteron* à Sisteron (04), axée sur les 4 pôles historiques.

La société DoWiLe Services originelle devient DoWiLe Services *Gap*, le groupe DoWiLe Services est fondée pour administrer ces deux entités.

En 2011, le groupe DoWiLe Services compte plus de 70 salariés en CDI, qualifiés et expérimentés, dont 70% à temps plein.

En 2012, un pôle multiservices intègre le groupe, sous le nom DoWiLe Services Multi, sous la responsabilité de Christophe DRUEZ, ayant pour but d'apporter les services les plus divers possibles, sous réserve de compétences.

M. DRUEZ était jusqu'alors autoentrepreneur multiservice (tous travaux bricolage), mais son activité n'ayant pas décollé, il n'arrivait pas à obtenir des revenus suffisants. Son expérience, et son carnet d'adresses, sont alors mis au profit du groupe DoWiLe Services, en échange de revenus stables.

M. DRUEZ continue de faire des actions, mais dirige également une équipe de 2 personnes.

La même année, DoWiLe Services obtient la certification SGS Qualicert, c'est la première structure des Alpes du Sud à disposer de cette certification. Le groupe DoWiLe Services rejoint le mouvement des entrepreneurs sociaux. L'entreprise remporte le challenge Entreprise nord PACA 2012 et atteint la barre des 100 salariés en CDI.

En 2015, une nouvelle antenne est fondée, toujours axée sur les 4 pôles historiques, à Briançon (05), sous la responsabilité de Christiane FERCHAUT.

Aujourd'hui, le groupe DoWiLe Services poursuit son développement de proximité, en associant l'ensemble de nos équipes aux réflexions générales afin de tendre vers un modèle d'entreprise sociale-économique.

2. Évolution de la structure du groupe.

2.1. En 2009.

Deux secrétaires font partie de l'équipe administrative :

Mme LEROY, chargée de la branche humaine, à savoir l'aide à domicile et la garde d'enfants et Mme VERDIER, qui prend en charge la gestion des services ménage, repassage et jardinage.

Leur rôle est de répondre aux attentes des clients, de mettre en place les missions*, de gérer les planning d'actions* et de facturer les clients.

Les fondateurs-directeurs s'occupent de prospection les clients, signer les contrats avec les clients et définir leurs coûts, recruter les intervenants*, payer les intervenants*, manager l'équipe administrative, ...

30 intervenants sont salariés de la société DoWiLe Services.

2.2. En 2010 et 2011.

Mme DESBOIS prend la direction de l'antenne de DoWiLe Services *Sisteron*, accompagnée de Mme LEROY.

Les rôles restent sensiblement les mêmes que dans la structure mère, sauf que le potentiel de clientèle étant plus réduit, Mme DESBOIS et Mme LEROY s'occupent à elles deux des tâches à accomplir.

DoWiLe Services *Gap* recrute une nouvelle personne, M. VERTFEUILLE pour remplacer Mme LEROY.

En 2011 DoWiLe Services *Gap* compte désormais 50 intervenants, et DoWiLe Services *Sisteron* 15.

2.3. En 2012.

DoWiLe Services Multi naît sous la responsabilité de M. DRUEZ, qui embauche rapidement deux aides : M. ALLEMAND et M. RENARD. C'est M. DRUEZ qui s'occupe des contrats d'action hors mission*, facturations, ...

Les salariés de DoWiLe Services Multi sont tous les trois sous la direction de M. LEFEBVRE.

2.4. En 2015

L'antenne DoWiLe Services *Briançon* voit le jour, sous la direction de Christiane FERCHAUT, ancienne directrice de la société Service@ction, dont les offres de service étaient proches de celle du groupe DoWiLe Services, et qui a fermé ses portes en 2014. Une fois encore, son expérience et son carnet d'adresses ont été intégrés au groupe DoWiLe Services.

Les débuts de DoWiLe Services *Briançon* sont très prometteurs, car le besoin est grand et aucune société concurrente n'est encore présente sur ce marché.

Pour la seconder dans sa tâche, M. LEFEBVRE et Mme DESBOIS ont recruté Mme ANA, sur avis favorable de Mme FERCHAUD. 17 intervenants ont été recrutés.

3. Glossaire.

Les termes définis ici sont ceux spécifiques, utilisés au sein du groupe DoWiLe Services.

- **Une mission** est un contrat de service signé entre la société DoWiLe Services et un client, concernant ... une mission : faire le ménage, faire le repassage, Plusieurs missions peuvent être définies pour un même client, plusieurs niveaux de missions peuvent être définis, par exemple ménage classique (sanitaires, sols, cuisine), ménage complet (ménage classique, poussière, vitres), ...
- **Une action** est le fait qu'un intervenant aille chez un client, dans le cadre d'une mission : Mme Michaud qui va le lundi 13 septembre chez Mme Maire pour faire un ménage classique et un repassage.
- **Une action hors mission** est une action menée spécifiquement par DoWiLe Services Multi. Ces actions d'interventions étant occasionnelles, il n'est pas nécessaire ni souhaitable de mettre en œuvre un contrat de mission.
- **Un intervenant**, est une personne, salariée de DoWiLe Services, auto-entrepreneur ou en mission d'interim, qui réalise des actions dans le cadre de missions signées avec un client.