



## FICHE EMPLOI

### Filière Support – Technicien Degré 1 Echelon 1

## Assistant(e) technique – assistant(e) de secteur

Ain Domicile Services est une association évoluant dans le champ de l'économie sociale et solidaire. Nos activités sont donc fondées sur un principe de solidarité et d'utilité sociale.

Notre ambition est de permettre aux personnes, quelle que soit leur fragilité, d'être actrice de leur vie. Au quotidien, et par l'action et le travail de l'ensemble des acteurs de l'association (bénévoles et salarié.es) :

- Nous facilitons le quotidien des personnes à leur domicile (aide, soins, prévention, ...)
- Nous soutenons l'autonomie des personnes en encourageant leurs aptitudes
- Nous apportons de la relation humaine
- Nous favorisons le lien social

Chaque salarié.e de notre association doit avoir comme cap le projet associatif et le projet de service plaçant le sens du service aux personnes comme non négociable et avec comme fondamentaux professionnels la performance sociale, la performance organisationnelle, la performance économique.

Chaque salarié.e de notre association fait partie intégrante d'une équipe donc doit se positionner comme acteur à part entière de l'équipe et fait partie intégrante du processus d'amélioration continue de nos services, de notre organisation, de notre modèle de fonctionnement. En ce sens, chacun doit participer et travailler sur la qualité et doit être force de proposition et acteurs de projets viables (en lien avec le projet associatif et les moyens recherchés et acquis).

Chaque salarié.e de notre association travaille en équipe ETOILE, organisation de travail créative et vivante composée de professionnels ressources au service de l'accompagnement à domicile des clients-bénéficiaires et des collaborateurs. Les fondements et engagements sont :



### Finalité

- Assiste un ou plusieurs responsables ou cadre dans l'accomplissement de leurs missions
- Accueille les bénéficiaires/prospects, les salariés/candidats, les partenaires, et propose l'offre de services de l'association au siège comme sur nos antennes de proximité

### Publics accompagnés

- Les personnes en capacité d'exercer un contrôle et un suivi des actes ordinaires de la vie courante
- Les personnes ne pouvant pas faire les actes ordinaires de la vie courante en totale autonomie et/ou rencontrant des difficultés passagères
- Les enfants de plus de 3 ans
- En degré 1, le ou la salarié.e, au regard du public qui ne peut pas faire en totale autonomie les actes ordinaires, fait principalement avec la personne.

### Principales missions

#### Assiste un ou plusieurs responsables

- Saisit des données dans le logiciel métier ou des outils internes : prise en charge, enregistrement des fiches bénéficiaires, fiches salarié.es, ...
- Participe en soutien de la responsable de secteur, à l'encadrement de l'équipe des intervenant.es à domicile : gestion des plannings, cycles, remplacements, fiches d'intervention, ...
- Prépare et suit les démarches liées à la mise en place d'un.e intervenant.e chez une personne accompagnée ou la fin d'une intervention : visite à domicile, vérification des retours de documents, ...
- Vérifie et contrôle régulièrement les données saisies
- Travaille étroitement avec les services paie et facturation dans le cadre d'un suivi continu des dossiers bénéficiaires et salarié.es
- Assure le secrétariat courant : mail, fax, courrier, messagerie interne, numérisation de documents et gestion des données
- Contrôle et suit quotidiennement la télégestion
- Classe et archive les dossiers des bénéficiaires et des intervenant.es et s'assure des mises à jour
- Sous la supervision de la responsable de secteur, répond aux urgences (appel du bénéficiaire, remplacement de l'intervenant.e ...)
- Assure la planification des remplacements de l'absence intervenant.e
- En soutien, participe à l'assistance d'une responsable de secteur sur un autre secteur géographique

#### Accueille et propose l'offre de services au siège comme sur nos antennes de proximité

- Assure la permanence de l'accueil téléphonique et physique des bénéficiaires/prospects, des salariés/candidats, des partenaires en étant capable d'évaluer l'importance des sollicitations
- Participe à la prospection (campagne téléphonique, diffusion plaquettes ,...)
- Assure une traçabilité des contacts en les enregistrant sur le logiciel métier
- Informe sur le fonctionnement de l'ensemble des offres de services de l'association
- Réaliser diverses activités liées à l'entretien et l'amélioration du cadre de vie et des activités administratives simples

### **Missions transverses**

- Participe aux tâches administratives du siège social (accueil, courrier, ...)
- Tient des permanences extérieures ou participe à des événements
- Participe aux astreintes administratives en semaine, week-ends et jours fériés selon les plannings établis.
- Participe activement à la vie de l'association (accueil, communication, travaux collectifs et partagés, ...)
- Sous le contrôle du siège, gère l'entretien des moyens mis à disposition (voiture, locaux, téléphone, informatique, EPI...).

### **Qualités et aptitudes :**

- Sait se référer et applique les règles de droit social, notamment la convention collective de la branche et la convention collective du particulier employeur
- Connaît le contexte médico-social et les partenaires institutionnels
- Sait utiliser le logiciel métier, et les logiciels de mise en forme de documents, tableurs ....
- Sait utiliser les modes de communication adaptés
- Sait rechercher l'information et la mettre en application
- Sait écouter et favoriser un relationnel de qualité
- Respecte la confidentialité
- Sait coordonner ses activités avec celles de ses collègues
- Sait prendre des initiatives
- Autonomie, esprit d'initiative
- Capacité à travailler en équipe
- Capacités relationnelles, d'écoute empathie
- Capacité d'adaptation, à faire face à l'urgence
- Capacité à encourager les aptitudes des personnes accompagnées
- Sens de l'organisation
- Bonnes pratiques dans le respect de la personne et de son intégrité

### **Conditions de travail**

- L'exercice de la mission s'effectue principalement au siège social de l'association et/ou sur les antennes de l'association
- Des déplacements sont effectués sur l'ensemble du territoire d'intervention de l'association
- Les modalités d'intervention peuvent évoluer en fonction du contexte sanitaire, de l'environnement du client bénéficiaire, ...
- Le temps de travail est précisé dans le contrat de travail.

### **Conditions d'accès**

- les compétences nécessaires acquises par la formation initiale, la formation ou l'expérience professionnelle allient théorie et pratique de processus avancés.
- Elles correspondent le plus souvent à celles déterminées au niveau III ou IV de l'éducation nationale, tel que notamment
  - Un BTS gestion administrative
  - Un bac pro ARCU, gestion administrative
  - Ou bien celle d'une personne ayant depuis plusieurs années participé au projet et à la vie associative de la branche

### **Position du poste dans l'organisation**

- Fonctions supervisées par l'assistante technique : Aucune
- Fonctions accompagnées par l'AT : responsable de secteur, assistante technique, aides à domicile
- Responsable hiérarchique de l'AT : Responsable de service, et direction
- Responsable opérationnel de l'AT: responsable de secteur
- L'assistant.e technique rend compte au(x) responsables de secteur sur le volet opérationnel

### **Moyens de communication organisationnelle :**

- Transmissions orales et écrites
- Messagerie interne
- Télégestion /téléphonie
- Outil de liaison
- Réunions d'équipe

### **Evolutions possibles :**

Formations qualifiantes ou non, notamment :

- Sur la psychologie et les pathologies de la personne accompagnée,
- Sur l'accueil
- Sur la communication et la gestion du stress
- Sur les dispositifs médico-sociaux et l'environnement du service

**Plan de carrière :** selon la stratégie de l'association et le projet personnel du titulaire de poste