

## FICHE EMPLOI

### Filière Support – Cadre Degré 1 – Echelon 1, 2 ou 3

## Responsable Coordination – Pôle Aide et Accompagnement

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

- Proposer et mettre en œuvre l'organisation du service d'aide et d'accompagnement à domicile, en assurer sa réalisation efficiente en complémentarité des autres services de l'association dans le cadre du service Autonomie
- Manager l'équipe du pôle (encadrement, accompagnement et dynamisation)
- Développer l'activité du pôle tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif sur l'ensemble du territoire d'intervention de l'association

#### Principales missions

**Proposer et mettre en œuvre l'organisation du service d'aide et d'accompagnement à domicile, en assurer sa réalisation efficiente en complémentarité des autres services de l'association dans le cadre du service Autonomie**

##### Volet organisation

- Proposer, mettre en œuvre et suivre dans un objectif d'efficience la gestion fonctionnelle et technique du service
- Elaborer les procédures fonctionnelles et suivre leur application, notamment dans le cadre d'une uniformisation des pratiques par l'ensemble des salariés intégrés au pôle
- Développer, mettre en place et suivre des outils de pilotage des secteurs et personnels (tableaux de bord...)
- Pallier à l'absence de collaborateurs pendant les périodes de congés ou absences,

##### Volet qualité

- Garantir la continuité et la qualité de service auprès des personnes accompagnées en lien avec les prescripteurs, et partenaires, et le cadre réglementaire et les réformes du secteur,
- Mettre en œuvre un accompagnement global de la personne accompagnée en agissant de façon complémentaire et coordonnée entre les services,
- Participer à l'amélioration du logiciel métier et assurer la mise en place des contrôles (y compris d'enregistrement informatique) des prises en charge, des contrats...
- Accompagner les équipes dans le cadre des situations complexes (mise en œuvre ou suivi du dossier).
- Organiser, traiter et analyser l'enquête annuelle de satisfaction,

##### Volet ressource / communication interne

- S'assurer de la fluidité des échanges avec les différents pôles et services,
- Assurer le reporting régulier de son service auprès de la direction (conception d'outils, méthodologie...)
- Jouer le rôle de personne ressource (recueil et diffusion d'informations, rédaction de notes de synthèse, réponses, conseils et informations au fil de l'eau),
- Assurer une veille et une recherche des actualités de l'aide à domicile,

##### Volet réglementaire

- Veiller au respect du cadre réglementaire des agréments et réaliser les bilans pour les prescripteurs/financeurs,
- Répondre aux demandes d'évaluations des prescripteurs (enquêtes annuelles, bilan, ...)
- Assurer le traitement des réclamations

#### Manager l'équipe du pôle (encadrement, accompagnement et dynamisation) :

##### Volet encadrement

- Organiser la vie d'équipe de son service : préparation et animation des réunions RS/AT, entretiens individuels...
- Assurer la gestion courante du personnel administratif du service : congés, absences, horaires, aménagement du temps de travail, permanence, remplacement, astreintes...
- Suivre les comptes de modulation de l'ensemble des personnels du service : contrôle, rappels, organisation de récupérations, alerte aux responsables de secteur sur leur équipe d'intervenantes,
- Veiller à ce que les procédures RH, paies, et facturation soient appliquées
- Résoudre les problèmes, les conflits, corriger les dérives et préparer en collaboration avec le service RH les procédures disciplinaires.

##### Volet accompagnement / dynamisation

- Fédérer et coordonner l'ensemble du personnel du service
- Piloter les équipes de façon à ce que les objectifs qualitatifs et quantitatifs du service soient réalisés
- Fournir et construire des outils et données pour accompagner la fonction de management des responsables de secteur,
- Anticiper et mesurer les besoins de recrutement en appui du service RH
- Participer activement au processus de fidélisation des personnels

## **Développer l'activité du pôle tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif sur l'ensemble du territoire d'intervention de l'association**

### *Volet valorisation*

- Développer l'activité sur le territoire en valorisant le Pôle Aide et Accompagnement,
- Mettre en œuvre une démarche de communication active auprès des partenaires et des publics cibles pour présenter l'activité de l'association et ses atouts notamment par des rencontres individuelles et l'animation du relationnel,
- Développer et entretenir le partenariat (conventions mutuelles, collectivités locales, prescripteurs.),
- Participer à des manifestations publiques,
- Assurer la représentation du service en interne et en externe,

### *Volet accompagnement / dynamisation*

- Inscrire le service dans la collaboration avec les autres services de l'organisation dans l'intérêt de la personne accompagnée
- Suivre l'évolution des secteurs du point de vue quantitatif et qualitatif, et mettre en œuvre en accord avec la direction les plans d'actions nécessaires
- Proposer à la direction des évolutions du service dans l'objectif d'améliorer l'accompagnement des bénéficiaires et dans le cadre des valeurs de l'association,

### *Volet innovation*

- Accompagner les responsables de secteur sur les projets innovants dans le cadre de la démarche globale de l'association et sur les projets dédiés à chaque territoire (expérimentation, service dédié, ...)
- Assurer une veille et une recherche des actualités de l'aide à domicile,
- Être en alerte sur les appels à projet et les évolutions de l'aide à domicile,
- Être force de proposition sur des projets innovants.

## **Missions transverses**

### *Volet Comité de direction*

- Participer activement au Comité de direction,
- Trouver des financements pour les actions entreprises (veille et réponse aux appels à projet, ...),
- Avoir la responsabilité des budgets confiés (maîtrise, suivi, évaluation et reporting),
- Travailler en étroite collaboration avec les associations affiliées du réseau Dom Avenir Services et Adédodom,

### *Volet vie associative*

- Tenir des permanences extérieures ou participer à des événements,
- Participer aux astreintes administratives en semaine, week-ends et jours fériés selon les plannings établis,
- Participer activement à la vie de l'association (accueil, communication, travaux collectifs et partagés, ...),
- Sous le contrôle du siège, gérer l'entretien des moyens mis à disposition (voiture, locaux, téléphone, informatique, EPI...),
- En soutien, pendant les périodes de congés ou d'absence, assurer le remplacement de collaborateur et participer aux tâches administratives du siège social (accueil, courrier, ...),
- Assurer la coordination du pôle soins pendant les congés ou absences de la coordination du pôle

## **Qualités et aptitudes :**

- Savoir se référer et appliquer les règles de droit social, notamment la convention collective de la branche et la convention collective du particulier employeur
- Connaître le contexte médico-social et les partenaires institutionnels
- Savoir utiliser le logiciel métier, et les logiciels de mise en forme de documents, tableurs ....
- Savoir utiliser les modes de communication adaptés
- Sait rechercher l'information et la mettre en application
- Savoir écouter et favoriser un relationnel de qualité
- Respecter la confidentialité
- Savoir coordonner ses activités avec celles de ses collègues
- Savoir prendre des initiatives
- Sens de l'organisation, du feed-back et du reporting
- 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 de l'association et sur les secteurs d'implantation de l'association
- Des déplacements sont effectués sur l'ensemble du territoire d'intervention de l'association.
- La mission s'effectue sur l'ensemble du territoire d'intervention de l'association et nécessite des déplacements réguliers
- Le temps de travail est précisé dans le contrat de travail.

## **Conditions d'accès**

- Niveau 6 de l'éducation nationale, tel que notamment CAFERUIS ou licence/master de management des organisations
- Expérience minimum de 3 ans dans la mission

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

- **Responsable hiérarchique** : direction
- Ce poste fait partie intégrante du Comité de Direction (Codir) et du pôle Aide et Accompagnement – Service Autonomie
- Chaque salarié peut se voir confier des missions transversales complémentaires en lien avec ses aptitudes et les projets

## **Les attendus des membres du Codir :**

- Loyauté et Confiance
- Respect du cadre du projet associatif et du projet de service, de la feuille de route
- Prise de responsabilités et d'engagements, et prise de recul
- Recherche de la performance (sociale, économique, organisationnelle) et de l'innovation
- Travail en équipe et en co-construction, codécision

## **Moyens de communication organisationnelle**

- Transmissions orales et écrites
- Messagerie interne
- Outil de liaison
- Réunions d'équipe
- Délégations et subdélégations
- Feuille de route stratégique

## **Evolutions possibles**

- Formations qualifiantes : Formation continue en lien avec le poste

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