

## FICHE EMPLOI

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

## Responsable Qualité et Projets Médico-sociaux

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 :



#### Finalités

- Structurer et piloter la **démarche qualité** sur l'ensemble des services de l'association
- Piloter la mission « Prévention des publics accompagnés » au sein de l'association dans le cadre de l'autonomie à domicile, et comme pivot clé de l'aide et du soin
- Impulser et conduire, accompagner des projets de transformations organisationnelles et servicielles
- Coordonner la mission « Accueil » de l'association
- Manager l'équipe du pôle (encadrement, accompagnement et dynamisation)

Ce poste contribue directement à la **qualité de l'accompagnement des personnes**, à la **cohérence des pratiques professionnelles** et à la **sécurisation de l'organisation dans le cadre du projet associatif et du projet de service**.

#### Principales missions

##### Structurer et piloter la démarche qualité sur l'ensemble des services de l'association

- Définir, organiser et piloter la démarche qualité sur l'ensemble des services
- Garantir la conformité et l'appropriation des exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS) au service de l'association
- Inscrire la qualité dans une logique d'amélioration continue partagée
- Déployer le référentiel HAS au sein de l'association
- Élaborer, formaliser et mettre à jour, en collaboration avec les services :
  - Procédures et protocoles,
  - Outils qualité et supports professionnels,
- Piloter les évaluations internes et accompagner les évaluations HAS
- Animer la dynamique qualité auprès des équipes (sens, pédagogie, transversalité)
- Assurer le suivi des plans d'actions et leur évaluation

##### Piloter la mission « Prévention des publics accompagnés » au sein de l'association dans le cadre de l'autonomie à domicile, et comme pivot clé de l'aide et du soin

- Structurer et coordonner la mission « Prévention des publics accompagnés »
- Positionner la prévention comme pivot stratégique entre l'aide et le soin
- Développer une approche globale de l'autonomie à domicile
- Accompagner la stratégie prévention adaptée aux publics accompagnés
- Accompagner la coordination des actions de prévention de la perte d'autonomie, en lien avec les publics accompagnés et leurs aidants
- Travailler en lien avec les pôles Aide et Soins et l'intégrer dans les pratiques
- Développer et animer les partenariats territoriaux (conférences des financeurs, acteurs locaux)
- Évaluer l'impact des actions menées

##### Impulser et conduire, accompagner des projets de transformations organisationnelles et servicielles dans le cadre du projet associatif

- Accompagner l'association dans ses évolutions organisationnelles liées à la réforme Service Autonomie à Domicile
- Piloter des projets transversaux structurants (ex : Développement Numérique, Habitat inclusif, accompagnement véhiculé, ...)
- Soutenir les équipes dans le changement
- Identifier les enjeux et besoins d'évolution de l'organisation
- Concevoir et piloter des projets au service de l'autonomie à domicile :
  - Parcours usager,
  - Coordination interservices,
  - Offre de répit
  - Politique auprès des aidants

- Suivi des résidences et habitats inclusifs
- Accompagner les professionnels dans l'appropriation des changements
- Contribuer aux réflexions stratégiques de la direction

#### **Coordonner la mission « Accueil » de l'association**

- Structurer et coordonner la fonction Accueil comme point d'entrée stratégique
- Garantir la qualité de l'accueil et de l'orientation des publics
- Harmoniser les pratiques d'accueil sur l'ensemble des services
- Définir des outils et procédures partagés d'accueil favorisant la proactivité
- Veiller à la qualité de l'information délivrée aux personnes accompagnées et aidants
- Travailler sur la continuité et la fluidité du parcours dès le premier contact
- Participer à l'amélioration de l'expérience

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

- Piloter les équipes de façon à ce que les objectifs qualitatifs et quantitatifs du service soient réalisés
- Fédérer et coordonner l'ensemble du personnel du service
- Organiser la vie d'équipe de son service : préparation et animation des réunions, entretiens individuels...
- Assurer la gestion courante du personnel administratif du service : congés, absences, horaires, aménagement du temps de travail, permanence, remplacement, astreintes...
- Suivre les compteurs de modulation de l'ensemble des personnels du service : contrôle, rappels, organisation de récupérations, ...
- Fournir et construire des outils pour accompagner les différentes fonctions du pôle
- Veiller à ce que les procédures soient appliqués
- Résoudre les problèmes, les conflits, corrige les dérives et préparer en collaboration avec le service RH les procédures disciplinaires.

#### **Missions transverses**

- Assurer la continuité des missions du service pendant l'absence de collègues
- Coordonner son action en coopération et cohérence avec l'ensemble des autres acteurs tels que les équipes des partenaires institutionnels, associatifs, les collaborateurs et collaboratrices de l'association
- 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)
- Rendre compte selon les procédures mises en place
- Participer activement à la vie d'équipe afin d'améliorer la qualité des services
- Assurer le reporting régulier de son service auprès de la direction (conception d'outils, méthodologie...)

#### **Qualités et aptitudes :**

- Capacité à travailler en équipe
- Capacités d'écoute
- Qualités de communication : l'expression orale doit être excellente, tant pour la clarté de l'information délivrée que pour le développement de l'image de l'association
- Force de persuasion
- Flexibilité et ouverture d'esprit, pour se tenir informé des évolutions
- Persévérance et pugnacité : les missions traitées peuvent durer plusieurs mois
- Résistance à la pression (objectifs de résultats sur un court délai, multiplicité des missions, niveau stratégique du poste à pourvoir)
- Sens de l'organisation, pour mener en parallèle plusieurs dossiers

#### **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
- 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**

- Formation : Bac +4/5 (management des organisations médico-sociales, qualité, santé publique, ESS ou équivalent)
- Expérience confirmée dans le secteur médico-social et/ou en démarche qualité, prévention et/ou projets transversaux

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

- **Responsable hiérarchique** : direction
- Ce poste fait partie intégrante du Comité de Direction (Codir) et du pôle Système et Offre globale
- 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
- Système d'information interne
- 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
- Cette fiche emploi peut être amené à évoluer en fonction de l'activité de l'association et des attendus du poste