

FICHE EMPLOI : RESPONSABLE DE SERVICE OPERATIONNEL

AIN DOMICILE SERVICES

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

- Nous facilitons le quotidien des personnes à leur domicile
- Nous soutenons l'autonomie des personnes en encourageant leurs aptitudes
- Nous apportons de la relation humaine
- Nous favorisons le lien social

Finalité

- 1. Propose l'organisation du service et contribue à l'élaboration du projet de service, en assure sa réalisation, en coordination avec les dirigeants**
- 2. Manage l'équipe opérationnelle (encadrement, accompagnement et dynamisation)**
- 3. Valorise son service et développe l'activité sur le territoire**

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 II de l'éducation nationale, ou bien à celles du personnel titulaire d'un diplôme de niveau III ayant au moins 10 ans d'ancienneté en termes d'encadrement, et ayant une formation complémentaire d'adaptation au poste.

Un niveau minimum BAC + 3 est requis ou un engagement dans un processus de VAE sur un diplôme du secteur social.

Conditions de travail

Lieu de travail :

L'exercice de la mission s'effectue au siège de l'association, sur l'ensemble du territoire d'intervention de l'association et nécessite de nombreux déplacements (Permis B et véhicule personnel indispensable, assuré pour les déplacements professionnels).

Temps de travail : Le temps de travail est précisé dans le contrat de travail. Statut cadre en forfait jours.

Position du poste dans l'organisation

Fonctions supervisées par le responsable de service opérationnel : RS , AT, et ensemble de l'équipe opérationnelle

Responsable hiérarchique du responsable de service opérationnel : Direction

Moyens de communication organisationnelle

- Transmissions orales
- Fiches de liaison et messages internes (logiciel métier)
- Réunions périodiques du personnel permanent
- En appui à la RS, réunions avec les intervenant(e)s à domicile
- Membre du CODIR – réunions de travail avec la direction

Evolutions possibles

Formations qualifiantes ou non, notamment :

- Sur le développement économique et de projet au service de la qualité
- Sur le management des équipes
- Sur le recrutement et l'évaluation
- Sur la conduite et l'animation de réunions
- Sur la psychologie et les pathologies de la personne accompagnée

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

Activités principales

Tâches systématiques

- 1. Propose l'organisation du service et contribue à l'élaboration du projet de service, en assure sa réalisation, en coordination avec les dirigeants**
 - Propose, met en œuvre et suit dans un objectif d'efficience la gestion fonctionnelle et technique du service opérationnel,
 - Joue le rôle de personne ressources (recueil et diffusion d'informations, rédaction de notes de synthèse, réponses, conseils et informations au fil de l'eau),
 - S'assure de la fluidité des échanges avec les différents pôles (administratif, qualité...)
 - Elabore les procédures fonctionnelles et suit leur application,
 - Développe, met en place et suit des outils de pilotage des secteurs et personnels (tableaux de bord...)

- Participe à l'amélioration du logiciel métier et assure la mise en place des contrôles (y compris d'enregistrement informatique) des prises en charge, des contrats....
- Assure le traitement des réclamations, le traitement et suivi des sinistres
- Accompagne les équipes dans le cadre des situations complexes (mise en œuvre ou suivi du dossier)
- Organise, traite et analyse l'enquête annuelle de satisfaction,
- Veille au respect du cadre réglementaire des agréments et réalise les bilans pour les prescripteurs/financeurs,
- Assure une veille et une recherche des actualités de l'aide à domicile,
- Assure le reporting régulier de son service auprès de la direction (conception d'outils, méthodologie...)
- Pallie à l'absence de collaborateurs pendant les périodes de congés ou absences,

2. Manage l'équipe opérationnelle (encadrement, accompagnement et dynamisation)

- Fédère et coordonne l'ensemble du personnel du service opérationnel,
- Organise la vie d'équipe de son service : préparation et animation des réunions RS/AT, entretiens individuels...
- Assure la gestion courante du personnel administratif du service : congés, absences, horaires, aménagement du temps de travail, permanence, remplacement, astreintes...
- Suit les compteurs de modulation de l'ensemble des personnels du service : contrôle, rappels, organisation de récupérations, alerte aux responsables de secteur sur leur équipe d'intervenantes
- Fournit et construit des outils et données pour accompagner la fonction de management des responsables de secteur,
- Evalue les besoins de formation ou de remise à niveau, propose le plan de formation global de la structure dans les délais réglementaires, met en œuvre et assure son suivi (demandes de remboursement, bilan auprès des partenaires...),
- Anticipe et mesure les besoins de recrutement en fonction des ressources du service,
- Participe activement au processus de recrutement et l'adapte dans une démarche d'amélioration continue, (du sourcing à l'intégration)
- Elabore les contrats de travail et avenants selon les dispositions réglementaires en vigueur et les soumet à la signature de la direction,
- Organise le recueil des pièces des dossiers des personnels à l'embauche (dpae, mutuelle, prévoyance...),
- Suit le cours des contrats de travail (médecine du travail, mutuelle, déclaration accident du travail...)
- Résout les problèmes, les conflits, corrige les dérives et prépare en collaboration avec la direction les procédures disciplinaires.

3. Valorise son service et développe l'activité sur le territoire

- Suit l'évolution des secteurs du point de vue quantitatif et qualitatif, et met en œuvre en accord avec la direction les plans d'actions nécessaires
- Développe et entretient le partenariat (conventions mutuelles, collectivités locales, organismes de formation..),
- Accompagne 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, ...)
- Participe à des manifestations publiques
- Assure la représentation du service en interne et en externe,
- Met 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,
- Propose 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,
- Est en alerte sur les appels à projet et les évolutions de l'aide à domicile,
- Assure une veille et une recherche des actualités de l'aide à domicile.
- Est force de proposition sur des projets innovants,

Tâches spécifiques

- Tient des permanences extérieures dans des lieux stratégiques,
- Participe aux astreintes administratives en semaine, week-ends et jours fériés selon les plannings établis,
- En soutien, pendant les périodes de congés ou absences : remplacement de responsable de secteur, renfort au siège l'association,
- Sous le contrôle du siège, gestion et entretien des moyens mis à disposition (voiture, locaux, téléphone, informatique...),

Compétences requises pour le poste :

- Autonomie, esprit d'initiative, capacité de développement.
- Capacités relationnelles, empathie, autorité
- Sens de l'organisation, capacité à assumer un poste à responsabilité
- Sens du travail en équipe

Compétences associées :

Bonne connaissance du contexte législatif de l'aide à domicile, y compris aspects juridiques et conventionnels et du contexte économique du secteur.

Savoir utiliser l'outil informatique en particulier Word et Excel et logiciel Métier.

Bonne aisance à l'oral et à l'écrit.

Classification conventionnelle :

Catégorie F.