



## FICHE DE POSTE

### ASSISTANT(E) RESPONSABLE DE SECTEUR

<b>Etablissement :</b>	Service Autonomie à Domicile
<b>Intitulé du poste :</b>	Assistant(e) de responsable de secteur
<b>Filière :</b>	Support
<b>Catégorie :</b>	Technicien(ne) /Agent(e) de maîtrise
<b>Degré :</b>	1
<b>Echelon :</b>	Selon le niveau de maîtrise dans l'emploi
<b>Lieu :</b>	Perpignan et Antennes du service

#### MISSIONS DU POSTE

Mission(s) principale(s) du service :	<b>Service prestataire d'aide et d'accompagnement à domicile</b>
Positionnement de cette personne dans l'organigramme du service :	<p>Cette personne exerce sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique</p> <p>Du N+1 = Responsable de service</p> <p>Du N+2 = Directeur du service</p> <p>Elle effectue ses missions en lien fonctionnel avec un(e) responsable de secteur</p> <p>L'assistante au responsable de secteur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Soutien au responsable de secteur pour la gestion des appels téléphoniques</li><li><input type="checkbox"/> Soutien au responsable de secteur dans la planification (hors mise en place) et le suivi des interventions.</li><li><input type="checkbox"/> Gestion administrative des dossiers usagers et intervenants.</li><li><input type="checkbox"/> Suivi de la qualité du service rendu (écoute des usagers, traitement des réclamations simples).</li><li><input type="checkbox"/> Appui logistique et organisationnel à l'équipe de terrain.</li></ul>

#### Mission 1 – Traitement et circulation de l'information :

##### 1. Gestion des communications entrantes

###### **Objectifs :**

Assurer une continuité de service réactive et efficace.

Soulager les responsables de secteur des tâches de premier niveau.

###### **Activités :**

Réception et traitement des appels téléphoniques des usagers et intervenants.

Réponse aux demandes simples (absences, confirmation de plannings, renseignements basiques).

Coordination et gestion des appels avec les intervenantes et les usagers.



## FICHE DE POSTE

### ASSISTANT(E) RESPONSABLE DE SECTEUR

#### 2. Gestion des outils de suivi et des données

##### Objectifs :

Garantir une base de données fiable et à jour.  
Faciliter le traitement administratif et organisationnel.

##### Activités :

Saisie et mise à jour des prospects dans les « pop-up » internes.  
Saisie des candidatures dans l'outil Perceval et dans la GED (Gestion Électronique de Documents).  
Mise à jour des informations usagers (fiche Perceval) à partir des remontées de terrain.  
Suivi des contacts usagers : recueil des besoins et organisation des rendez-vous.

#### Mission 2 – Soutien administratif :

#### 1. Gestion des plannings et continuité de service

##### Objectifs :

Garantir l'organisation fluide et la traçabilité des plannings.  
Assurer la continuité des interventions et la lisibilité des disponibilités.

##### Activités :

Préparation et envoi des plannings papiers aux usagers chaque fin de mois (sur demande explicite des RS).  
Envoi des plannings par mail le dernier jour du mois à 14h.  
Pointage hebdomadaire des plannings pour s'assurer de la continuité des prestations.  
Archivage des plannings salariés 8 jours avant la fin de mois.

#### 2. Recrutement et gestion des candidatures

##### Objectifs :

Faciliter le travail administratif lié au recrutement.  
Fluidifier l'intégration des nouveaux salariés.

##### Activités :

Appui aux recrutements : recherche de CV, présélection téléphonique, coordination des RDV avec les RS.

#### 3. Suivi des heures et des éléments variables de paie

##### Objectifs :

Assurer la fiabilité des données pour la paie.

##### Activités :

Suivi et pointage des heures à J+1.  
Vérification hebdomadaire du bilan des heures pour chaque secteur.  
Suivi des prestations en anomalies et remontée aux RS.  
Saisie des kilomètres de réunion et des frais de formation divers.

#### 4. Préparation et suivi des visites à domicile (VAD)

##### Objectifs :

Appuyer efficacement les RS dans leurs visites à domicile.  
Assurer un suivi documentaire rigoureux.

##### Activités :

Préparation des dossiers papier VAD (informations préremplies, fiche mission, planning, PEC, ticket modérateur, TAG...).  
Traitement des documents issus des VAD : scan, classement dans la GED.



## FICHE DE POSTE

### ASSISTANT(E) RESPONSABLE DE SECTEUR

Traitement de la GED des secteurs (documents scannés, archivage...).

#### **Mission 3 – Participer au bon fonctionnement du service :**

##### **Objectifs :**

Faciliter le travail en équipes et renforcer la cohésion.

Participer à l'organisation quotidienne des activités et à la gestion administrative courante.

##### **Activités principales :**

Assurer le lien entre les responsables de secteur, les intervenants et les usagers pour fluidifier la communication.

Soutenir les responsables de secteur dans la gestion des situations imprévues ou complexes.

Contribuer à la bonne gestion des outils et ressources matérielles nécessaires au service.

Participer à l'accueil et à l'intégration des nouveaux salariés en coordination avec les responsables de secteur.

Assurer un rôle de relais auprès des équipes notamment en cas d'absence ou lors des congés et remonter les informations pertinentes à la hiérarchie.

Participer aux réunions mensuelles de service en fonction des thématiques traitées.

#### **Mission 4 - Assurer la continuité du service :**

##### **Objectifs :**

Maintenir un service fiable et continu auprès des usagers.

Réduire au maximum les interruptions ou retards dans les interventions.

##### **Activités principales :**

Informier rapidement les usagers et les salariés de tout changement impactant les plannings ou les interventions.

Suivre la disponibilité des ressources matérielles pour garantir la continuité des prestations.

Être amené en cas d'urgence à assurer d'autres missions dans le cadre de l'obligation réglementaire de continuité des services (ex : accueil ...)

#### **Mission 6 - Participer à la démarche d'amélioration continue de la qualité :**

##### **Objectifs :**

Améliorer constamment la satisfaction des usagers et la performance du service.

Garantir le respect des normes et standards de qualité.

##### **Activités principales :**

Collecter et analyser les retours des usagers, salariés notamment à travers les questionnaires

Participer à des groupes de travail en coordination avec la référente qualité du service

Participer aux évaluations définies par le service permettant le suivi des objectifs.

Connaître les documents qualité relatifs au poste

#### **CONTEXTE DE L'EXERCICE DU POSTE**

Objectifs à atteindre	Soutenir le responsable de secteur dans la coordination et l'organisation des interventions. Maintenir une communication fluide avec les intervenants et les personnes accompagnées.
Opportunités / Intérêts professionnels du poste	Expérience valorisante dans la coordination médico-sociale. Contact humain riche avec différents acteurs (usagers, familles, intervenants, institutions).

## FICHE DE POSTE

### ASSISTANT(E) RESPONSABLE DE SECTEUR

	<p>Développement de compétences en gestion, organisation et travail en équipe pluridisciplinaire.</p> <p>Possibilité d'évoluer vers un poste de responsable de secteur.</p>
Champ d'autonomie et de responsabilité	<p>Autonomie d'organisation dans la gestion administrative courante et en partie de la planification.</p> <p>Prise d'initiatives possible pour gérer les urgences et les imprévus.</p> <p>Obligation de rendre compte au responsable de secteur.</p> <p>Applique les consignes de la hiérarchie</p> <p>Responsabilité partagée dans le suivi de la qualité de service.</p>
Champ des relations	<p><u>En interne</u> : relations fréquentes avec les responsables de secteur usagers et intervenants, relations régulières avec le service administratif et la direction.</p> <p>Communication au quotidien avec les intervenantes pour ajuster les plannings.</p> <p><u>En externe</u> : relations fréquentes avec les prospects, partenaires, travailleurs sociaux et instances</p>
Contraintes et difficultés du poste	<p>Gérer des appels complexes (difficultés sociale, agressivité, réclamation, urgence, absences inopinées...)</p> <p>Être polyvalent sur tous les secteurs du trinôme de responsables de secteurs</p> <p>Nécessité d'une grande réactivité et d'un bon sens de l'organisation.</p> <p>Gestion simultanée de nombreuses informations.</p> <p>Risque de surcharge en cas de pic d'activités</p>
Risques du poste	<p>Risques psycho-sociaux (stress, surcharge mentale)</p> <p>Risque de conflits avec les usagers ou les intervenants en cas de désaccord.</p> <p>Fatigue visuelle et troubles musculosquelettiques liés au travail sur écran.</p> <p>Isolation dans le poste en cas de manque de communication d'équipe.</p>
Moyens (humains, matériels, financiers...)	<p>Moyens humains : soutien du responsable de secteur et des collaborateurs du service administratif.</p> <p>Moyens matériels : poste informatique, téléphone, logiciels de gestion (planning, dossiers usagers)</p> <p>Véhicule de service éventuellement à disposition sur réservation</p>

### EXIGENCES DU POSTE

PERMIS B obligatoire et être véhiculé(e) notamment pour participer aux réunions ou ponctuellement à des visites à domicile	
DIPLOME(S) FORMATION(S)	Bac à Bac+2 dans le secteur médico-social, secrétariat ou gestion (BTS SP3S, Assistant Manager, etc.) ou expérience avérée sur un poste similaire
SAVOIR - CONNAISSANCES THEORIQUES ET PRATIQUES	<p>Connaître la convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile et les accords de branche (CCN 2010)</p> <p>Connaître le guide des bonnes pratiques relatives au secteur</p>

## FICHE DE POSTE

### ASSISTANT(E) RESPONSABLE DE SECTEUR

	Connaître les règles de base d'hygiène et de sécurité
SAVOIR FAIRE  - TECHNIQUES ET METHODOLOGIQUES	Savoir évaluer les besoins et attentes d'une personne Savoir communiquer avec des personnes en difficulté, âgées, en situation de handicap Maîtrise des outils informatiques et du logiciel métier
SAVOIR ETRE  - COMPORTEMENTS SOCIAUX ET PROFESSIONNELS  - ATTITUDES RELATIONNELLES DE COMMUNICATION  - ATTITUDE ETHIQUE	Sens des relations humaines et de l'empathie Sens de l'organisation Rigueur et réactivité Diplomatie, adaptabilité et faire preuve de disponibilité.  Capacité à travailler en équipe Autonomie Confidentialité et discrétion professionnelle  En conformité avec les valeurs de l'Association

La fiche de poste reste révisable, évolutive et non exhaustive