

Domaine fonctionnel Social, éducatif et psychologie

[Métier exercé sur le pôle MAD]

Famille Métiers du management socio-éducatif

Finalité - Mission

Piloter le service mandataire en apportant une réponse adaptée après une analyse d'une demande de service à la personne et en assurant la responsabilité du contrat de mandat, en conformité avec la réglementation en vigueur

Activités principales

1. Répondre à toute nouvelle demande de service à la personne puis l'évaluer par un entretien approfondi avec chaque client, lors de la visite à son domicile
2. Définir et coordonner l'organisation du projet individualisé de prise en charge et accompagner l'évolution de la prestation en lien avec les acteurs du maintien à domicile : portage de repas, service transport, service prestataire...
3. Assurer, suivre et conseiller le client à toutes les étapes de la relation de travail : déclaration d'embauche, contrat de travail, paie, Urssaf, disciplinaire, formation...
4. Développer l'activité en vue de pérenniser le service

Savoir-faire attendus

Niveaux

N3	<ul style="list-style-type: none">■ Adapter sa communication à son public■ Coordonner des éléments connus pour obtenir un résultat défini■ Synthétiser, aller à l'essentiel
N2	<ul style="list-style-type: none">■ Communiquer sur une activité et/ou un projet, et les promouvoir■ Evaluer une action, un résultat, une compétence■ Gérer un projet dans un calendrier imparti■ Formaliser un contenu et produire un résultat attendu■ Animer une équipe■ Conduire un entretien■ Analyser un ensemble d'éléments pour prendre la bonne décision■ Choisir et appliquer des moyens appropriés pour atteindre un objectif

Savoir-être attendus

Niveaux	
N3	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacité à travailler en équipe ■ Réactivité ■ Ecoute active ■ Sens de l'organisation et des priorités ■ Capacité à être attentif aux besoins de l'autre
N2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Force de proposition, esprit d'initiative ■ Sens des responsabilités ■ Capacité à convaincre ■ Rigueur ■ Sens du service ■ Persévérance

Conditions particulières pour exercer

- Diplôme de type niveau 2 dans le domaine du social et du médico-social : DE d'Assistant de Service Social, DE Conseiller en Education Sociale et Familiale, CEFERUIS, DE en Ressources Humaines...

Principales passerelles professionnelles

	Famille professionnelle	Pré-requis
Autre famille	<ul style="list-style-type: none"> ■ Directeur adjoint d'établissement (s) ■ Responsable de secteur 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diplôme de niveau 1 de type CAFDES, Master de gestion des établissements médicaux sociaux, Master de management des organisations sanitaires et sociales ■ Diplôme de niveau 2 de type CAFERUIS ■ Expérience de gestion d'équipe ou de petits établissements

Principales tendances d'évolution du métier

Faits marquants	Conséquences sur les compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Prolongation de la vie à domicile avec accroissement de la dépendance 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacité à anticiper l'évolution des besoins
<ul style="list-style-type: none"> ■ Accroissement de la complexité des dispositifs légaux et administratifs 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Connaissance des dispositifs et capacité à les mettre en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> ■ Développement du patient consommateur et expert : exigence accrue dans la prise en charge ■ Développement des normes qualités 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacité à prendre en compte le besoin, la satisfaction client ■ Capacité d'adaptation aux évolutions, sens du service
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ouverture et diversification des réseaux pluri professionnels de prise en charge 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Capacité à travailler en réseau