



Services à la personne Rhône-Alpes Auvergne

FICHE MÉTIER RESPONSABLE DE SECTEUR

Le métier de Responsable de Secteur Services à la Personne se décline principalement selon les activités suivantes :

- Assurer un rôle de manager de proximité : être présent et accompagner pour favoriser le sentiment de reconnaissance, créer du collectif à travers des réunions d'échanges pour développer le sentiment d'appartenance à la structure et contribuer ainsi à réduire le turn-over et l'absentéisme, évaluer l'adéquation de l'intervenant au poste ...
- Renforcer la dimension "relation client" de la fonction pour veiller à la qualité de service rendu : effectuer les visites d'évaluation des besoins, un suivi régulier, assurer le lien entre l'entreprise et le client (présentation de l'intervenant, gestion des réclamations...),
- Répondre aux enjeux de qualité et à l'évolution des prestations : croissance des interventions 7 jours sur 7 qui complexifient la gestion des plannings, exigence de réactivités, gestion des imprévus, remplacements dans l'urgence et dans le respect de la législation du travail, gestion de la charge de travail des intervenants en tenant compte de leurs compétences, formation, expérience, capacités physiques, mobilité géographique et souhaits ...,
- Être attentif aux conditions de travail des intervenants et inscrire la structure dans une démarche de prévention des risques professionnels (physiques comme psychiques),
- Représenter sa structure dans différentes instances de proximité.

PRINCIPALES MISSIONS

1- coeur de métier :

- organiser et promouvoir les activités de la structure"
- prendre en compte les demandes et les besoins de la personne bénéficiaire"
- mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux

2- Animation et coordination d'une équipe:

- assurer la gestion et l'animation d'une équipe
- mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux

3- suivi et contrôle qualité:

Evaluer, développer, assurer le suivi et la qualité des prestations et des services

COMPETENCES

- organiser et promouvoir les activités de la structure
- prendre en compte les demandes et les besoins de la personne bénéficiaire
- assurer la gestion et l'animation opérationnelle d'une équipe
- mettre en relation, communiquer, coordonner les acteurs territoriaux
- évaluer, développer et assurer le suivi et la qualité de la prestation et des services.