

COORDINATEUR(TRICE)

SERVICE AUTONOMIE

● ACTIVITES PRINCIPALES

Raison d'être

- ▶ Vision 360° de l'environnement médico-social de nos cibles privilégiées
- ▶ Garant des interventions au domicile des clients (évaluation des besoins, suivi).
- ▶ Garant de l'encadrement efficient des équipes terrain
- ▶ Expert du Contrôle qualité des prestations.
- ▶ Expert De l'envoi des dossiers APA/PCH au Département
- ▶ Empathie et bienveillance pour le suivi du relationnel avec les clients.



- ▶ Assure l'accueil physique et téléphonique
- ▶ Collecte et traite les demandes administratives (courriers, mails, relance, archivage, réclamations...)
- ▶ Réceptionne les demandes clients et élabore les plannings d'intervention
- ▶ S'assure du respect du non-dépassement des volumes horaires contractuels des salariés dans le cycle de planification
- ▶ Maîtrise le cycle de planification et le suivi du compteur de modulation
- ▶ Gère la Télégestion
- ▶ Valide les prestations hebdomadairement afin d'anticiper la facturation
- ▶ Coordonne les prestations avec les différents intervenants sociaux et médico-sociaux (médecins, infirmiers libéraux, assistantes sociales...).
- ▶ Assure les visites d'évaluation et de réévaluations du besoin au domicile des clients.
- ▶ Etablit un projet individualisé d'aide et d'accompagnement à partir d'une évaluation globale et individualisée.
- ▶ Accompagne les clients dans leurs demandes d'aide financière (plans d'aide APA, PCH...).
- ▶ Envoie les dossiers APA/ PCH au Département pour l'intégration sur la plateforme de facturation ASAPRO, CHORUS, ...
- ▶ Assure les contrôles terrain et le suivi de la qualité des prestations.
- ▶ Participe au recrutement des intervenants.
- ▶ Contribue à la construction du plan de formation des intervenants.
- ▶ Anime et encadre les équipes de collaborateurs terrain
- ▶ Est le référent fonctionnel de l'assistant(e) coordinateur(trice)

AUTRES ACTIVITES

- ▶ Crée les bénéficiaires et les salariés sur ARCHE MC2 (APOLOGIC)
- ▶ Organise le travail en équipe et organise les réunions mensuelles des intervenants (es)
- ▶ Préviend la maltraitance par la sensibilisation, la formation des intervenant(e)s.
- ▶ Participe à l'évaluation des qualités professionnelles et relationnelles des intervenant(e)s.
- ▶ Suit les anomalies et réclamations faites au cours des contrôles.
- ▶ Met en place les actions curatives et correctives suite au constat d'anomalies.

CONSIGNES DE TRAVAIL ET D'AUTONOMIE

- ▶ Assure le relationnel et la remontée d'information avec les professionnels de santé et les intervenants sociaux
Après signature du contrat.
- ▶ Est garant du bon déroulement des prises en charge et de la satisfaction des clients.
- ▶ Est l'interlocuteur privilégié de l'environnement médico-social des bénéficiaires en lien avec le chargé de développement.
- ▶ Est l'interlocuteur privilégié des intervenantes

AIRE RELATIONNELLE

- ▶ Hiérarchie
- ▶ Chargé(e) de développement
- ▶ Coordinateur(rice)s et assistant(e)s coordinateur(rice)s
- ▶ animateur(rice)
- ▶ Assistant(e)s
- ▶ Intervenants
- ▶ Clients des prestations et entourage familial et médico-social

Aptitudes et compétences

SAVOIR-FAIRE

- ▶ Effectuer des actions de fidélisation clients.
- ▶ Effectuer une évaluation des besoins à domicile.
- ▶ Elaborer un projet d'accompagnement.
- ▶ Gérer les évolutions des besoins des clients.
- ▶ Réaliser un bilan d'activité pertinent.
- ▶ Transmettre des consignes.
- ▶ Gérer les situations relationnelles difficiles.
- ▶ Traiter les réclamations clients.
- ▶ Utiliser les outils opérationnels.
- ▶ Organiser les contrôles.
- ▶ Contrôler la qualité des prestations.
- ▶ Piloter les actions correctives et curatives.
- ▶ Coacher les nouveaux assistant(e)s, stagiaires.
- ▶ Animer un climat de confiance dans les équipes.
- ▶ Evaluer les compétences techniques des salariés terrain

- ▶ Animer efficacement des réunions.
- ▶ Utiliser les outils de formation.
- ▶ Animer les formations internes.
- ▶ Corriger ses erreurs.
- ▶ Prévenir la maltraitance et alerter.



SAVOIR

- ▶ Connaître les prestations du service autonomie.
- ▶ Connaître les activités d'aide à la personne.
- ▶ Connaître les différents prescripteurs.
- ▶ Connaître les différentes aides financières et leur fonctionnement.
- ▶ Connaître les différentes pathologies rencontrées.
- ▶ Connaître les procédures qualité opérationnelles.
- ▶ Connaître les outils de bureautique (Word, Excel).
- ▶ Connaître les outils de formation.
- ▶ Connaître les outils de contrôle.
- ▶ Connaître les outils de communication.



SAVOIR-ETRE

- ▶ Autonomie
- ▶ Disponibilité
- ▶ Organisation
- ▶ Honnêteté
- ▶ Ecoute
- ▶ Rigueur
- ▶ Créativité
- ▶ Discrétion
- ▶ Capacité de synthèse
- ▶ Capacité d'analyse
- ▶ Capacité d'adaptation
- ▶ Prise d'initiatives
- ▶ Force de proposition
- ▶ Leadership
- ▶ Sens du service client
- ▶ Devoir de réserve



Direct

FORMATION

- ▶ BTS SP3S
- ▶ BTS ESF
- ▶ Diplôme d'État de Technicien d'Intervention Sociale et Familiale (DETISF)
- ▶ RC SAD (Titre professionnel Responsable Coordonnateur Services au Domicile de niveau 5)
- ▶ Responsable de secteurs dans les SAP (de niveau 5)
- ▶ Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS)
- ▶ Licence professionnelle Management des établissements d'accueil du Jeune enfant
- ▶ Responsable en gestion et développement d'entreprise
- ▶ Licence professionnelle Service à la personne Parcours Ingénierie des services d'aides à domicile
- ▶ Mastère spécialisé Management des structures et Activité Innovantes

Indirect

FORMATION

- ▶ Expérience d'au moins 3 ans

Middle

Profil coordinateur de parcours médico-social avec une expérience dans un dispositif d'appui à la coordination

Les missions principales

- Active les expertises d'évaluation selon les besoins identifiés par les chargés de développement dans le mois suivant la signature du contrat par le bénéficiaire
- Complète toutes les informations de l'environnement médico-social des bénéficiaires permettant d'actionner des aides sociales non identifiées par nos cibles
- Accompagne les bénéficiaires ou leurs proches dans les démarches administratives (par téléphone ou à domicile)
- Planifie les interventions et veille à la fourniture de prestations de soins et des services en cohérence avec les besoins de nos cibles tout en garantissant l'application du cadre réglementaire.
- Organise des réunions de concertation avec les professionnels de proximité engagés dans la prise en charge
- Analyse les besoins en tenant compte de l'environnement global et des VAD
- Recrute, anime et encadre les équipes terrains

Les missions complémentaires

- Suivi qualité
- Expérience et satisfaction clients
- Être en capacité de déployer un plan d'actions commerciales

Les interactions avec le Front (Chargé(e) de développement)

- **Phase de démarchage des prospects** : Support expertise métier du chargé(e) de développement
- **Phase d'évaluation des besoins au domicile ou à l'hôpital** : Analyse de la fiche d'évaluation transmise par le chargé(e) de développement et production d'un devis et d'un contrat pour signature sous 48H
- **Phase de signature du devis et du contrat** : Prise de contact avec le Bénéficiaire pour la présentation au bénéficiaire des modalités de réalisation de la prestation + planification d'un RDV de suivi dans les 1 mois suivant la signature du contrat.
- **Phase de suivi de la réalisation de la prestation** : Prise de contact avec les parties prenantes de l'environnement médico-social du bénéficiaire + suivi de la prestation.

Les interactions avec le middle-office (Animatrice)

- **Mission de contrôle et suivi qualité de l'animatrice** : Fixe des objectifs à l'animatrice et supervise son périmètre d'intervention
- **Mission d'encadrant de proximité de l'animatrice** : Communique les directives à suivre à l'animatrice afin que cette dernière réalise le relais managérial dans les meilleures conditions.
- **Mission de référent de proximité du déploiement du parcours client** : Pilote l'animatrice dans son rôle de référent et l'accompagne dans sa montée en compétence.

Les interactions avec le Back-office (ADV)

- **Etape de Planification mensuelle** : Verrouillage hebdo des heures réalisées avec l'ADV
- **Etape de facturation mensuelle** : Participation à la validation mensuelle des points bloquants pour édition des factures par l'ADV