Enjeux

- 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 réactivité, 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).

Nouvelles compétences / axes de progrès

- Développer ou acquérir des compétences en Gestion des Ressources Humaines, droit du travail, management, gestion des conflits, relation client...

- Maîtriser les outils de gestion pour optimiser la gestion des plannings et mettre en oeuvre la modulation du temps de travail.

Source guide : Emploi,Qualifications & Compétences / Prides Service à la Personne

RESPONSABLES DE SECTEUR (RS)

POINTS CRITIQUES	RISQUES	ACTIONS	DISPOSITIFS / OUTILS	ACTEURS A MOBILISER	
Marché de l'emploi tendu et faible attractivité du secteur	Difficultés de recrutement, turn-over des intervenants	GRH : Définir précisément les critères de recrutement	Dossier de recrutement à créer	RH	
	Inadaptation des profils recrutés aux besoins	GRH : Former aux techniques de recrutement	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation…	RH, OPCA, organisme de formation	
	Perte de dossiers clients (concurrence)	O : Effectuer les visites d'évaluation des besoins chez les bénéficiaires	Visites	RS	6 MOIS
		C : Améliorer l'image du métier en communiquant positivement	Supports écrits existants	Fédération, direction, organisme de formation	
		GRH : Embaucher un(e) responsable des Ressources Humaines	Aide du Conseil Régional (recrutement d'un(e) chargé(e) de développement)	PRIDES PSP, Conseil Régional	
Recrutement de salariés «seniors»	Des départs à terme et des recrutements massifs en conséquence	GRH : Anticiper les départs en analysant la pyramide des âges	Indicateurs sociaux	RH	3 MOIS
Evolution du niveau d'exigence et de dépendance des bénéficiaires et de leur famille (nécessité d'interventions 7j/7, délais de réaction réduits ..)	Gestion des plannings qui se complexifie	GRH : Former à la gestion des plannings	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation	RH, OPCA, organisme de formation	1 AN
	Isolement des intervenants lors des interventions le week end	O : Anticiper les périodes d'absence prévisibles dans la gestion des plannings			
		O : Mettre en place un système d'astreinte et des outils de gestion permettant la mise en relation	Outils de gestion	Direction, RH	
Rôle essentiellement gestionnaire et administratif (faible présence sur le terrain)	Mauvaise prise en compte des besoins des bénéficiaires	O : Renforcer sa présence sur le terrain (visites préalables, présentation de l'intervenant, visites régulières)	Visites		
Mode de management non adapté	Mauvaise estimation des besoins en compétences des salariés	GRH : Former au management d'équipe, à l'organisation du travail et aux relations aux bénéficiaires	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation…	RH, OPCA, organisme de formation	1 AN
	Mauvaise appréciation de la qualité du travail effectué	GRH : Former aux techniques de recrutement			
	Difficulté à se positionner en tant que manager	GRH : Définir précisément les compétences attendues pour le poste de RS	Référentiels, fiches de fonction	RH, salariés	
		O : S'appuyer sur le responsable RH		RH	
Prise en compte insuffisante des conditions de travail (déplacements des aides à domicile trop importants, risques spécifiques à chaque domicile…)	Pénibilité physique, maladies, accidents du travail, inaptitudes et turn-over des intervenants	GRH : Former à la gestion des plannings	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation…	RH, OPCA, organisme de formation	1 AN
		O : Anticiper les périodes d'absences prévisibles			
		O : Respecter une logique de sectorisation			
		O : Utiliser un logiciel spécifique de la profession	Logiciel	Direction	
		GRH : Former aux risques professionnels : devenir acteur de la prévention	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation…	RH, OPCA, organisme de formation	
		M : Mettre en place des échanges de bonnes pratiques	Réunions	RS	6 MOIS
Évolution du métier de responsable de secteur (élargissement des besoins en compétences : commerciales et managériales)	Inadaptation des compétences face aux évolutions et difficultés à assurer son emploi	GRH : Former au management d'équipe, à l'organisation du travail et à la relation aux bénéficiaires	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation…	RH, OPCA, organisme de formation	
Candidats sur le marché du travail n'ayant pas la formation initiale correspondante		GRH : Mettre en place les entretiens professionnels et les entretiens d'évaluation	Entretiens, guides d'entretiens	Direction, RH	1 AN
		GRH : Identifier les formations continues existantes	Formations collectives	Fédération, OPCA, plateforme, PRIDESPSP	
		M : Mettre en place des projets participatifs pour impliquer les salariés dans une dynamique de changement (démarche certification, démarche GPEC…)	Action collectives, réunions…	Direction, fédération, plateforme, PRIDES PSP	
Un positionnement de la fonction peu lisible avec la RH	Difficultés à comprendre les limites de son rôle en management	GRH : Définir précisément les compétences attendues pour le poste de RS	Référentiels, fiches de fonction	RH, salariés	6 MOIS
Isolement dans le travail	Baisse de la performance, démotivation	M : Réunir les RS entre eux	Réunions, entretiens, fixation d'objectifs…	Direction, RH, RS	3 MOIS
Conflits avec les intervenants et les bénéficiaires	Stress, dégradation des conditions de travail	GRH : Former à la gestion des conflits	Plan de formation, DIF, période de professionnalisation…	RH, OPCA, organisme de formation	6 MOIS
Charge de travail importante et diversifiée (nombre élevé d'intervenants, de dossiers et de services à gérer)		O : Clarifier les tâches et la charge de travail	Entretiens, fiches de fonction	RH, RS	
		O : Utiliser un logiciel de télégestion pour conforter le comptage des heures	Logiciel télégestion	Direction	1 AN

Légende : O : Organisation du Travail / GRH : Gestion des Ressources Humaines / M : Management / C : Communication / CT : Amélioration des Conditions de Travail

1 AN Délais

Source guide : Emploi,Qualifications & Compétences / Prides Service à la Personne