

	CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE Direction de l'Autonomie Service Autonomie à Domicile (SAD)	
Réf : FT011 Version : 1 	Fiche de poste Assistant(e) de Coordination Guichet Unique	Niveau : N6 NBI : 10 Métier : Assistant Administratif

POSTE A TEMPS COMPLET - FILIERE ADMINISTRATIVE

Catégorie C

Cadre d'emplois des adjoints administratifs

1 ETP

Présentation du CCAS

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de TOULON est un établissement public administratif qui met en œuvre la politique sociale communale en organisant des actions de solidarité dans la lutte contre l'exclusion et dans l'accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap. Il dispose de trois Directions encadrées par une Direction Générale : Direction de l'Autonomie, Direction de l'Inclusion et de la Solidarité, Direction des Ressources Moyens Généraux.

Présentation de la Direction de l'Autonomie

La Direction de l'Autonomie met en œuvre les orientations en matière de politique d'action sociale de la collectivité en faveur du parcours de vie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Elle conduit la politique sociale en faveur de l'autonomie et son évaluation. Elle pilote, coordonne et adapte son offre de services (CLIC, SAD, Résidences Autonomie et EHPAD) pour répondre aux besoins de la population cible.

Elle encadre également des missions transversales telles que le « Plan Nutrition/Santé » et la démarche qualité au sein des établissements médico-sociaux.

Le(a) Chargé(e) du « Plan Nutrition/Santé » pilote le « Plan nutrition/Santé » des personnes âgées et/ou en situation de handicap. Il assure les missions de sensibilisation, de prévention et d'éducation en matière de nutrition.

Le(a) Chargé(e) de la Qualité et de la Gestion des Risques au sein des Établissements et Services Médico-Sociaux (ESMS) joue un rôle crucial dans l'amélioration continue des prestations offertes. Il est responsable du développement, du pilotage, de l'accompagnement de la mise en œuvre et du suivi des démarches qualité, garantissant ainsi le respect des normes et des réglementations en vigueur.

Présentation du Service Autonomie à Domicile

Rattaché à la Direction de l'Autonomie, le Service Autonomie à Domicile (SAD) rassemble tous les services à la personne concourant au maintien à domicile : accompagnement, aides et soins.

Le SAD a pour mission d'organiser l'accompagnement à domicile pour aider les personnes âgées dans leurs activités et tâches quotidiennes (s'habiller, faire les courses, préparer les repas, aide administrative ...) et pour répondre aux besoins de soins (aide à la toilette, observance soignante, pansements, injections, ...).

Il assure également une mission de prévention et de soutien auprès des personnes âgées à domicile et de leurs aidants informels, de sensibilisation à la bientraitance et de lutte contre la maltraitance des personnes accompagnées auprès des professionnels.

Le SAD propose également le portage de repas à domicile, produits par l'Unité de Production Culinaire du CCAS et livrés par un prestataire externe.

Ayant vocation à améliorer la qualité de l'accompagnement, le SAD garantit :

- ❖ Une réponse complète aux besoins des personnes
- ❖ Une simplification des démarches pour l'utilisateur
- ❖ Une coordination renforcée entre les professionnels de l'aide et du soin

Présentation du Pôle Qualité et Sécurité des Soins

Le Pôle Qualité et Sécurité des Soins contribue à accompagner à domicile les personnes âgées et les personnes en situation de handicap, en disposant de soins.

Il assure également la coordination avec les autres intervenants médicaux et paramédicaux.

Présentation du Pôle Autonomie

Le pôle Autonomie regroupe deux types de prestations visant à améliorer la qualité de vie à domicile des personnes en perte d'autonomie. L'accompagnement et l'aide à domicile offrent un soutien personnalisé pour les tâches quotidiennes. Le portage de repas à domicile assure la livraison de repas équilibrés et adaptés aux besoins nutritionnels des personnes. Ces prestations visent à favoriser l'autonomie des bénéficiaires à leur domicile en leur offrant une prise en charge adaptée et de proximité.

Présentation du Guichet Unique

Le Guichet Unique s'inscrit dans la logique de la réforme des Services Autonomie à Domicile, qui vise à offrir aux usagers un point d'entrée centralisé et plus lisible pour leurs demandes d'aide, de soins ou de prestations à domicile, en évitant la fragmentation des démarches et en renforçant la coordination des interventions. Au sein du CCAS, il est composé de trois Assistant(e)s de Coordination, chacun exerçant une spécialité, à savoir l'aide, les soins, ou le portage de repas, permettant d'apporter une réponse adaptée aux besoins des bénéficiaires tout en garantissant la continuité et la fluidité du parcours grâce à une organisation coordonnée et polyvalente.

Mission générale de l'Assistant de Coordination Guichet Unique

L'assistant(e) de coordination du Guichet Unique intervient à chaque étape du parcours des bénéficiaires afin d'en garantir la qualité, la continuité et la fluidité. Il assure un appui administratif et organisationnel essentiel, depuis la primo-évaluation des besoins jusqu'au suivi des usagers, en passant par la gestion des admissions. Ses missions s'articulent autour de trois thématiques majeures : la primo-évaluation, l'admission des bénéficiaires et le suivi des usagers (entrées, sorties, absences, hospitalisations...)

Activités principales

1. Primo-évaluation des besoins, accueil et orientation :

- Assurer l'accueil physique et téléphonique des bénéficiaires, aidants et partenaires afin de centraliser l'ensemble des demandes

- Gérer les premiers contacts : écoute active des besoins, reformulation, identification de la demande
- Réaliser une première évaluation des besoins des bénéficiaires (autonomie, environnement, attentes, contexte)
- Identifier les prestations adaptées : aide à domicile, soins ou portage de repas
- Assurer un premier niveau d'information sur les droits, les services et les modalités de prise en charge
- Expliquer les prestations proposées et leurs conditions de mise en œuvre
- Enregistrer et suivre les demandes dans les outils métiers, en garantissant leur traçabilité jusqu'à la prise en charge effective
- Orienter, si nécessaire, vers les professionnels ou services compétents pour une évaluation approfondie (interne ou externe)
- Coordonner avec les différents services (aide à domicile, soins, portage de repas ou autres partenaires) pour garantir une réponse rapide et adaptée.

2. Admission des bénéficiaires et gestion administrative :

- Assurer la gestion complète des admissions : collecte des pièces, constitution des dossiers, saisie informatique, vérification des droits
- Mettre à jour les dossiers des bénéficiaires et des patients dans les outils métiers
- Organiser la mise en place des prestations en lien avec les équipes concernées (aide, soins, portage)
- Garantir une intégration fluide du bénéficiaire en assurant la transmission des informations nécessaires aux intervenants
- Assurer un premier niveau d'information sur les droits et services disponibles auprès des bénéficiaires et/ou aidants
- Veiller au respect des procédures internes, des délais de traitement et des circuits de validation
- Assurer la traçabilité des informations administratives et des décisions prises

3. Suivi des bénéficiaires, entrée, sorties, absences, hospitalisation :

- Assurer le suivi administratif et organisationnel des usagers tout au long de leur prise en charge
- Enregistrer les entrées et sorties dans les outils métiers (démarrage, fin de prise en charge, changements de situation)
- Gérer les hospitalisations, absences, suspensions et reprises des prestations
- Mettre à jour en continu les dossiers administratifs pour garantir la fiabilité des informations
- Assurer la traçabilité des mouvements et des modifications de situation
- Alerter en cas d'anomalie, d'information manquante ou de situation nécessitant une vigilance particulière
- Contribuer à la continuité et à l'adaptation des prestations en fonction de l'évolution de la situation des bénéficiaires
- Assurer une coordination avec les équipes internes et les partenaires pour garantir la fluidité du parcours (avant, pendant et après hospitalisation, reprise de service...)

Activités transversales au sein du Guichet Unique

- Assurer le relais entre les trois spécialités (aide, soins, portage) en cas d'absence d'un/d'une Assistant(e) de Coordination, afin de garantir la continuité des missions
- Assurer une polyvalence sur l'ensemble des missions du guichet unique (accueil, orientation, gestion administrative)
- Classement, archivage et préparation des documents
- Être en capacité de prendre en charge différents types de demandes (bénéficiaires, aidants, partenaires)
- Adapter son activité en fonction des priorités du service et des flux entrants
- Participer à la continuité de service (remplacement ponctuel, gestion des absences)
- Mobiliser des compétences transversales (administratives, relationnelles, organisationnelles)

Lignes hiérarchiques

- Sous l'autorité hiérarchique directe de l'IDEC, Responsable du pôle Qualité et Sécurité des Soins ou de l'IDEP, Responsable du Pôle Autonomie en fonction de la spécialité de l'Assistant(e) de Coordination
- Sous l'autorité du Responsable de Service Autonomie A Domicile
- Sous l'autorité du Directeur de l'Autonomie

Lignes fonctionnelles

- Articulations avec le Responsable du pôle Autonomie et l'IDEC Suppléante
- Contacts fréquents avec les bénéficiaires et les proches
- Relations avec tous les services du CCAS
- Relations avec tous les partenaires extérieurs

Conditions d'exercice

- Résidence administrative : affectation au siège du CCAS
- Travail à temps complet du lundi au vendredi, sur la base de 7h15 par jour.
- Horaires de travail : 8h00-12h00/13h45-17h ou 8h00-12h00/12h45-16h00 ou 9h00-12h00/12h45-17h00 en fonction de l'organisation du service
- Contact avec les personnes âgées en perte d'autonomie, les personnes en situation de handicap et leurs aidants

Formation et expérience

- Expérience dans le secteur médico-social
- Formation Bac à Bac +2 (secrétariat médico-social, SP3S)

Savoirs théoriques

- Connaissance du secteur médico-social et du maintien à domicile
- Connaissance des dispositifs (APA, PCH, services d'aide et de soins)
- Notions de coordination de parcours
- Connaissance du fonctionnement et de l'organisation du CCAS
- Notions en gestion administrative et maîtrise de l'outil informatique
- Maîtrise des principes de communication, d'interaction sociale et de services adaptés

Savoir-faire

- Capacité à organiser et structurer les demandes dans un point d'accueil unique.
- Relation usager : Excellente capacité d'accueil, d'écoute, et de reformulation des demandes.
- Maîtrise des outils bureautiques et logiciels métiers (Word, Excel, Milésime MAD + Arcad 360°, Outlook).
- Gestion administrative rigoureuse : saisie, suivi, vérification des données.
- Coordination efficace avec plusieurs services et interlocuteurs.
- Capacité à gérer plusieurs dossiers simultanément

Savoir être

- Empathie et sens de l'écoute pour comprendre les besoins spécifiques des bénéficiaires
- Organisation, autonomie, et initiative
- Grande capacité d'adaptation à des situations variées et des interlocuteurs différents
- Capacité de prise de décision
- Capacité de prise d'initiatives adaptées aux situations imprévues en particulier
- Patience et qualités humaines
- Sens des responsabilités et du service public
- Discrétion et respect de la confidentialité des informations

Contraintes du poste

- Bureau commun pour le guichet unique
- Affluence d'appels téléphoniques
- Travail assis, avec interactions fréquentes avec les bénéficiaires/patients, familles, et professionnels
- Poste non compatible avec le télétravail
- Utilisation quotidienne des outils informatiques et logiciels métiers
- Planification des congés à l'année en collaboration avec les assistants de coordination du Guichet unique

Date :

Nom et signature du tenant du poste :	Nom et signature du/des responsable(s) hiérarchique (s) :