

Responsable de secteur services à la personne (RSSP)

Le métier

1. Définition

Les activités de services à la personne sont définies comme les activités de garde d'enfants, d'assistance aux personnes âgées ou dépendantes ou d'entretien ménager réalisées au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile (loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne).

Le responsable de secteur services à la personne est un manager de proximité qui occupe une fonction centrale, en interface entre la direction, les usagers, les intervenants.

Le métier de RSSP 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 turnover 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...
- Etre 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

2. Compétences

Le responsable de secteur services à la personne développe des compétences techniques, administratives, managériales et relationnelles.

Il sait établir une relation de confiance avec les bénéficiaires, accompagner les intervenants dans la réalisation de prestations de qualité, fidéliser la clientèle.

Il est capable, au quotidien, de gérer les priorités grâce à ses facultés d'adaptation et à son organisation rigoureuse, notamment au niveau de la mise en œuvre du travail d'équipe.

3. Lieux d'exercice

Le responsable de secteur services à la personne peut exercer dans différentes structures publiques ou privées :

- Structures de services à domicile sociaux et socio-éducatifs, services médico-sociaux, associations et entreprises de services à la personne, mutuelles etc...