



Livret d'accueil

Boîte à outils



2012

Informations sur la structure

- Historique et présentation de la structure
 - Les services, le secteur, la concurrence
 - Les différents sites...
 - Le mode de fonctionnement (Bureau, CA, élus...)

- Les valeurs / éléments clés / la culture de l'entreprise
 - Les engagements
 - Les valeurs différenciantes
 - Les règles ou habitudes de relations de travail
 - Les coutumes ou habitudes (café de bienvenue, repas d'équipe, d'entreprise...)

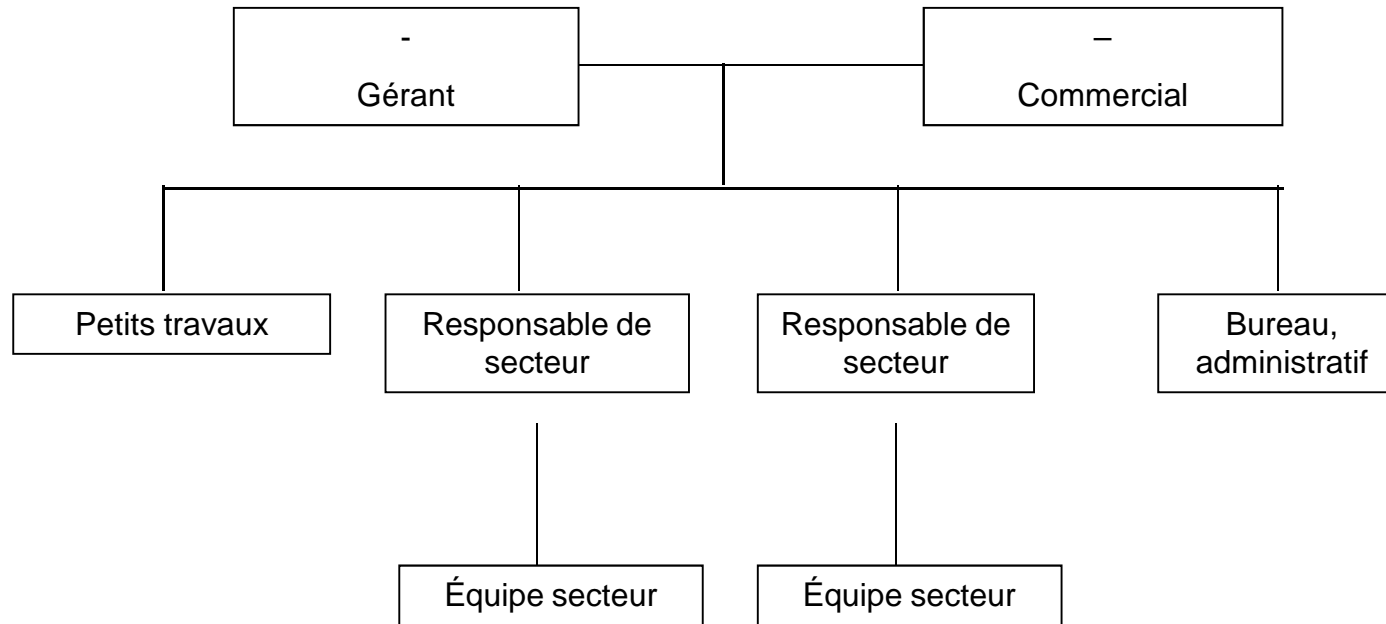
- Chiffres clés
 - Effectifs

 - Données d'activité

- Les normes ou démarches qualité



Organigramme et positionnement dans la structure



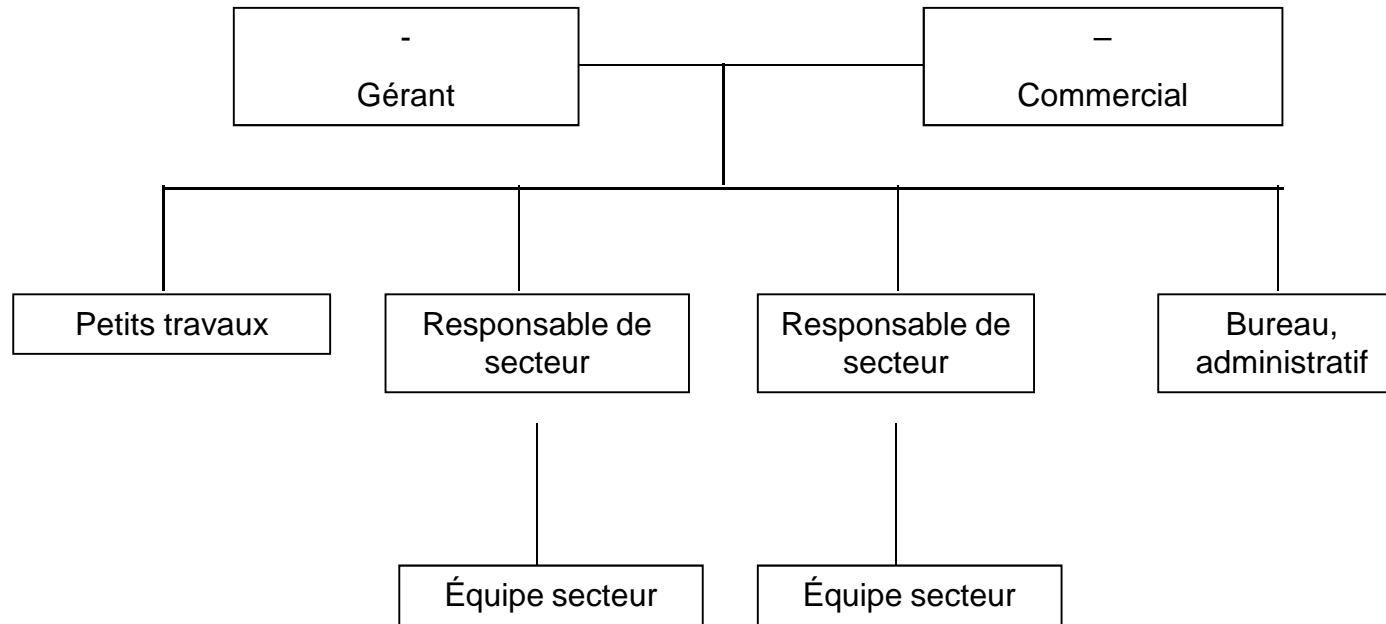
Votre travail :

-

-



Trombinoscope



Votre travail :

-

-



Organigramme et positionnement dans la structure

Mission de votre responsable de secteur

- Votre responsable doit :
 - Expliquer le travail et la mission
 - Préciser les horaires et le planning, modification du planning, ordre de mission
 - Intervenir en médiation avec les bénéficiaires
 - Transmettre les consignes de travail (ce qu'il y a à faire, les changements...)
 - Surveiller et évaluer le travail
 - Commenter / expliquer les résultats de l'enquête
 - Collecter les feuilles de présence
 - Animer les réunions de service
 - Participer ou conduire les évaluations annuelles individuelles
 - Former ou proposer des formations
 - Informer sur le contexte, les réglementations, les campagnes ou plans "sanitaires"
 - Fournir le matériel ou les équipements nécessaires (blouse, gants, ...)



La mission et le descriptif de la fonction

Exemple de compétences pour un encadrant

MC2	GÉRER DES ALÉAS OU DES MODIFICATIONS DE PLANNING				
Être capable de :	1	2	3	4	5
Analyser les priorités et évaluer le caractère critique d'une absence					
Trouver des solutions face aux absences (remplacement)					
Être force de proposition pour ne pas annuler une intervention (modification d'horaires)					
Négocier des modifications d'horaires ou de planning avec des intervenant(e)s ou les clients / bénéficiaires, faire preuve de diplomatie et de persuasion					
Travailler et prendre des décisions en résistant à la pression et au stress					
Anticiper les absences ou les problèmes avec les intervenant(e)s (changement de comportement, fatigue...)					



Les aléas ou questions rencontrées

- *Qui voir pour telles questions ou tels problèmes / rôle du référent :*
 - *Quels sont les problèmes rencontrés régulièrement*
 - *Que faut-il faire*

- **Questions ou demandes des bénéficiaires :**
 - Pour faire des choses en plus de d'habitude
 - Pour une modification des horaires
 - Des remarques sur ce que l'on ne fait pas
 - Sur des questions relatives à l'argent (signature, transport)
 - Pour aider des proches de la famille
 - Des demandes nouvelles de la part de la famille / du bénéficiaire
- ➔ **Ce qu'il faut faire**
 - Informer le bureau qui prendra en charge la question avec le bénéficiaire
 - Renvoyer au règlement intérieur
 - Modifier la mission avec le bureau
- Les réactions à avoir :**
 - Dialoguer avec bénéficiaire
 - Renvoyer vers le bureau



Les aléas ou questions rencontrées

➤ **Je suis en retard ou absent :**

- Je téléphone au bureau : c'est le bureau qui gère le planning et l'information au bénéficiaire, le remplacement
- Mes remplacements pendant mes congés ou mes absences sont gérés par le bureau

▪ **J'ai un problème physique chez le bénéficiaire**

- J'alerte le bureau

▪ **Les changements ou les échanges de clés sont gérés directement par le bureau**

▪ **En cas de problèmes de relations avec le bénéficiaire ou son entourage**

- Ne jamais prendre position
- J'écoute sans répondre
- Je signale au responsable secteur / équipe

▪ **Le bénéficiaire n'ouvre pas la porte**

- Je signale au bureau et je retourne au bureau, j'appelle le numéro d'astreinte

▪ **Casse, objet ou vêtements abîmés**

- Je signale au bureau



Les consignes de sécurité

- Rappel du règlement intérieur

- Règles internes de sécurité
 - Consignes
 - conseils

- Numéro et procédures d'urgence
 - Appeler le bureau en cas d'incident ou de blessure



Les obligations légales

➤ La loi ou les financeurs exigent :

- Feuilles de présence :
 - Remettre les feuilles de présence au bureau en fin de mois/ de quinzaine
 - Faire signer les feuilles de présence par le bénéficiaire à chaque intervention
 - Faire valider les déplacements / les Km par le bénéficiaire
 - *Si les feuilles ne sont pas signées, les prestations ne sont pas prises en charge*

- Renseigner les carnets de liaison systématiquement
 - *La tenue des carnet de liaison peut être contrôlée et peut servir dans le cadre d'une enquête de justice*

- Absences maladie :
 - Transmettre la feuille de maladie dans les 2 jours au bureau
 - Signaler un accident du travail dans les 24 heures pour faire faire la déclaration par l'employeur
 - *On ne peut pas déclarer un accident du travail 24 heures après qu'il ait eu lieu*



Le fonctionnement administratif

- Prise de congés :
 - Donner la feuille de congé x mois avant au responsable secteur / bureau

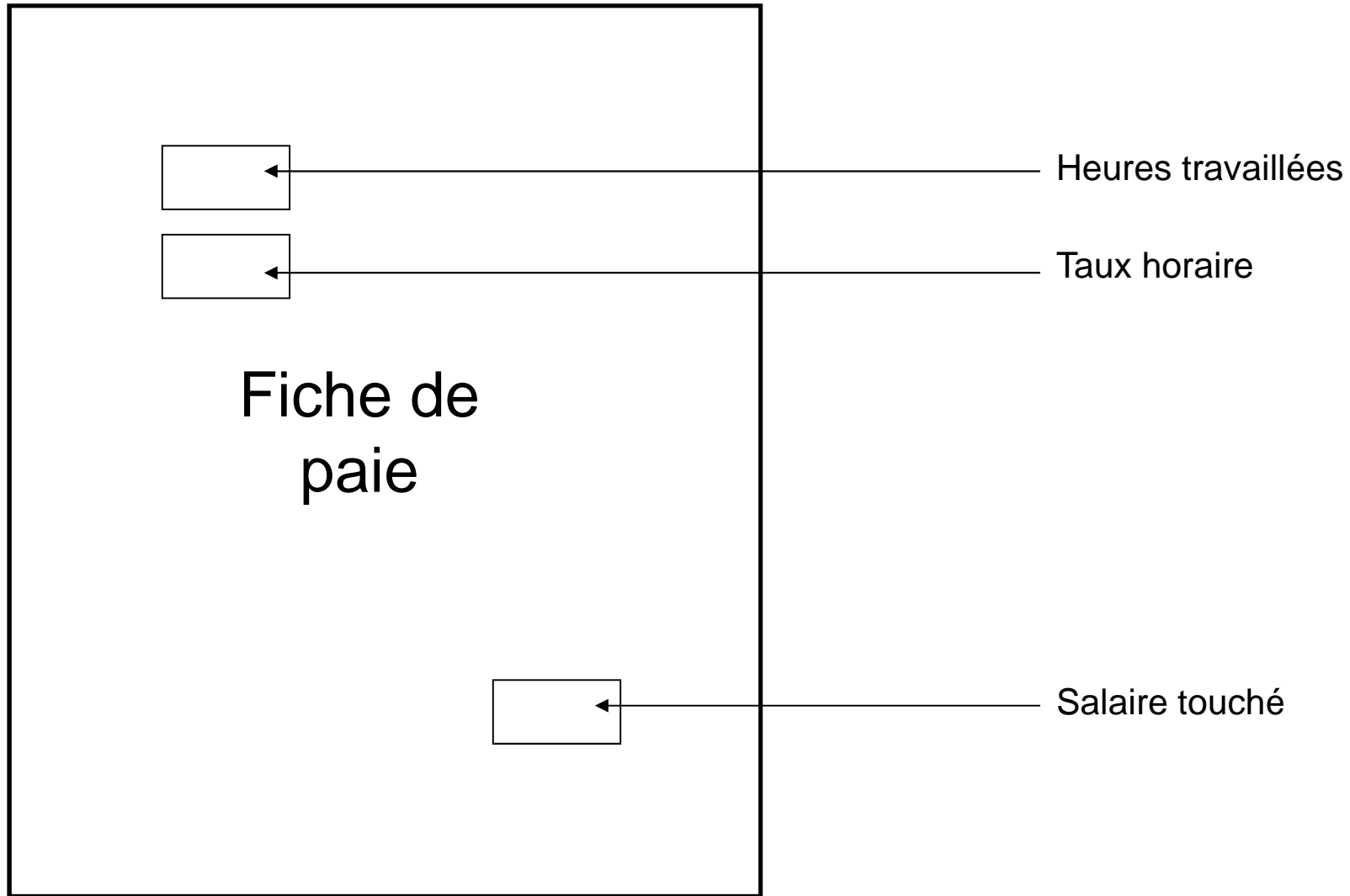
- En cas d'absences :
 - Demander au responsable pour les absences prévues
 - Informer le plus vite possible pour les absences imprévues

- Cahier de liaison :
 - S'assurer de la disponibilité des outils ou des équipements (carnet de liaison, feuille de présence...)
 - Signaler les manques ou ruptures

- Réunions de service :
 - La participation aux réunions de service est obligatoire / souhaitable
 - Les absences doivent être justifiées



Explication d'une fiche de paie



Les informations fonctionnelles

- La prise de repas :
 - Coin cuisine, ...
 - Tickets restaurant
 - Habitudes de l'entreprise, (repas collectifs ...)

- Les transports :
 - Les accès en transports en commun (arrêt de bus...)
 - Le plan d'accès
 - Le parking ou les possibilités de stationnement

