



→ Mission

DESCRIPTION ET OBJECTIF DE LA MISSION

Le Responsable téléassistance est le relais du service de téléassistance auprès des abonnés. Il est chargé de mettre en œuvre le service et d'organiser son développement sur le territoire défini.

ENVIRONNEMENT DE LA MISSION

Cette mission implique :

- Des actions en équipe avec les salariés de l'association, le Référent téléassistance départemental bénévole, le Référent téléassistance départemental bénévole et les équipes de Filien ADMR
- Des actions en lien avec les abonnés au service et leurs aidants



→ Détail des tâches

Répondre aux demandes et mettre en œuvre le service :

- Traiter les demandes d'installation transmises par l'association, Filien ADMR ou l'abonné / la famille directement ; Présenter et expliquer le fonctionnement du matériel, puis la prestation de service
- Procéder à la contractualisation et à la mise en service du dispositif de téléassistance au domicile de l'abonné, avec la présence d'un proche / aidant si possible
- Assurer le suivi de la prestation (demandes de maintenance, vie du contrat de l'abonné...) en lien avec l'association et/ou Filien ADMR ; Selon le nombre d'abonnés, gérer le stock de matériel(s) et les documents contractuels dans son association dans une armoire sécurisée.

Communiquer au sein de son association et sur le territoire couvert :

- Informer les bénévoles et salariés de son association afin de les aider à repérer les situations nécessitant l'installation du dispositif, et les inviter à veiller au port de l'émetteur et à la réalisation de tests du matériel pour les personnes déjà abonnées
- Faire connaître le service de téléassistance en déposant des dépliants et feuillets tarifs auprès des prescripteurs tels que les mairies, médecins, pharmacies, etc...
- Remonter les informations de terrain (évolution des besoins des abonnés par exemple) à son Attaché / Chargé de développement Filien ADMR ou au Référent téléassistance départemental bénévole



→ Compétences et qualités humaines requises

SAVOIRS

Connaître :

- Le contexte local, la concurrence et les principaux prescripteurs
- Le mouvement ADMR, les statuts, le règlement intérieur, les valeurs, le projet politique ADMR
- Les spécificités du public concerné
- Le fonctionnement du service et des matériels
- Les conditions financières (modalités d'abonnement et de résiliation, tarifs et aides financières existantes)
- La procédure d'appel d'urgence et le fonctionnement du centre d'écoute

ANIMATION

ACTIONS

EXPÉRIENCES

OUTILS

SAVOIR-FAIRE

Communiquer :

- Transmettre les informations
- S'adapter au public concerné
- Rassurer
- Installer, mettre en service, remplacer les matériels
- Compléter le contrat d'abonnement

SAVOIR ETRE

Être :

- Pédagogue et diplomate
- Autonome
- À l'écoute, faire preuve de discrétion et de secret missionnel
- Organisé et méthodique



→ Modalités pratiques

Lieu d'activité : association et domicile des abonnés

Durée de la mission : permanente (ponctuelle pour le Responsable téléassistance suppléant)

Périodicité et disponibilités requises : 5 à 10 heures par mois, variables selon le volume d'activité et le nombre d'abonnés attachés à l'association / Assister aux formations du service de téléassistance, dispensées par Filien ADMR ou la structure de rattachement

Profil recherché :

Disponible et réactif ; Véhiculé ; Aptitudes aux tâches administratives simples

Habitant impérativement sur le territoire de l'association (cf. art 4 des statuts de l'association locale)



→ Accompagnement de la mission

Référent :

- Référent téléassistance départemental bénévole, Référent téléassistance départemental salarié et Attaché / Chargé de développement Filien ADMR

Accompagnement proposé :

- Sur place : formations (nouveautés, qualité, etc...), commissions téléassistance, etc...
- A distance : accompagnement des équipes Filien ADMR (centre d'écoute, hotline, SOFIE) et accès à l'Extranet de Filien ADMR pour disposer des outils de communication et de la documentation administrative et technique