

# Assistant(e) technique à l'ADMR 22

## Compétences attendues :

Sens de l'organisation et de l'autonomie

Rigueur

Appétence pour les outils informatiques

Réactivité

Compétences en matière de gestion de la planification

Sens du contact humain (un bon relationnel)

Intérêt et sens de la relation client

Capacités d'adaptation

Bonne communication orale

Capacité à intégrer et gérer les contraintes économiques et sociales

## Missions :

### 1- Gestion de la demande, du besoin du client et mise en œuvre de la prestation

Accueillir et recevoir la demande / Evaluer la situation

- Accueil téléphonique ou physique des clients
- Analyse des attentes, évaluation des besoins, évaluation des situations (simples ou complexes)
- Présenter les éléments d'aide à la décision, de préconisations (offre de services, conditions d'accès aux droits...)

Définir la prestation adaptée et la mettre en œuvre

- Constituer le dossier de prise en charge en s'assurant de sa complétude et de sa conformité
- Elaborer le plan d'aide (situation simple ou situation complexe)
- Elaborer le devis de prestation
- Rédiger le contrat de prestation
- Remettre au client l'ensemble des documents liés à la prise en charge (livret d'accueil, contrat...)
- Présenter aux intervenants les besoins de la personne accompagnée ainsi que les objectifs de la prestation
- Mise en relation du personnel d'intervention avec les clients

Gérer des fonctions administratives

- Assurer des activités administratives liées à l'activité des structures et/ou de l'activité

## 2- Organisation/suivi des interventions : amélioration continue de la qualité

Superviser le déroulement de l'intervention et le cas échéant résoudre les difficultés et problèmes rencontrés

- Apporter les éléments d'analyse nécessaires à la compréhension de l'évolution des situations

Suivre l'évolution des situations et des besoins des clients afin d'ajuster la prestation

- Recueillir et transmettre les réclamations au responsable de secteur
- Préparer des éléments administratifs pour l'évaluation de la satisfaction des clients
- Suivre la réalisation des plans d'aide dans une logique économique

Participer à la démarche qualité

- Contribuer à la rédaction ou à l'adaptation de procédures et de documents relatifs à la qualité (chartes, protocoles, guide de bonnes pratiques, outils d'évaluation...)
- Contrôle de l'efficacité des procédures, mise à jour des données informatisées, tableaux de bord
- Mise en œuvre d'outils d'évaluation, traitement des bilans...
- Repérage des situations atypiques, des anomalies dans les activités conduites
- Proposer des solutions d'amélioration

Contribuer à la démarche de projet

- Veiller à l'émergence de nouveaux besoins/échanger avec le-la responsable de secteur
- Contribuer aux propositions de développement de l'offre de services

## 3- Management/Gestion des ressources humaines

Planifier, organiser et contrôler l'activité des personnes d'intervention

- Planifier les interventions selon les priorités établies par l'association, les obligations des cahiers des charges, et la réglementation (code du travail, convention collective...) Suivi mensuel des compteurs et des plannings/des temps de déplacement
- Valider la répartition des heures avant la préparation de la paye

Recruter le personnel d'intervention

- Participer à la définition des profils de poste et des compétences associées au sein de l'équipe

Accueil de stagiaires

- Accueillir un stagiaire et l'encadrer

Evaluer et développer les compétences des personnels

- Participer aux entretiens professionnels (transmission d'informations)
- Evaluer les situations des risques professionnels