

Contrat d'objectifs territorial (COT) « Aide à domicile des personnes dépendantes »

« Formation téléconseillers »

Objectifs : Professionnalisation de dix agents de l'aide à domicile en milieu rural en charge de la réponse téléphonique, afin d'améliorer leur efficacité et leurs conditions de travail.

Description : Il s'agit d'améliorer la qualité de la réponse téléphonique des agents qui répondent aux appels d'urgence reçus en dehors des heures d'ouverture. Leur mission consiste à accueillir et conseiller les clients en attente de soin, ainsi que les salariés intervenants à domicile, qui doivent organiser leur planning dans des délais très courts et contraignants.

Bénéficiaires : 10 salariés de la structure.

Calendrier et étapes : L'action se déroule en 2017.

Financement de l'action : Région, Etat, ADMR.

Porteur de l'action : ADMR Charente.

Contact : Alexandre RICCO – ADMR Charente – Tel : 05 45 37 00 53