

# 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