



Opérateur téléalarme - H/F

Référence : 24-2962

Poste permanent

ANNECY

- ✓ Catégorie fonction publique : B
- ✓ Localisation : ANNECY
- ✓ Type de recrutement : Poste permanent
- ✓ Bassin géographique : Bassin annécien
- ✓ Durée hebdomadaire de travail : 39h00
- ✓ Métier/Champ d'action : Services à la population
- ✓ Métier/Domaine d'action : Social
- ✓ Métier : Agente / Agent d'intervention sociale et familiale
- ✓ Temps de travail : 100%
- ✓ Filière / cadre d'emplois : Administrative - Rédacteur territorial
- ✓ Grade : Tous les grades du cadre d'emploi

Présentation de l'employeur / Finalité du poste / Contexte

Collectivité de 3 000 agents exerçant plus de 180 métiers, le Département de la Haute-Savoie est l'un des plus gros employeurs de son territoire. Il déploie ses politiques et actions au bénéfice des 800 000 Haut-Savoyards en s'appuyant sur un budget d'environ un milliard d'euros.

Travailler pour le Département de la Haute-Savoie, c'est rejoindre une équipe qui s'investit au quotidien pour les solidarités humaines et territoriales dont il est le garant. Action sociale, collèges, voirie départementale, sport, culture, environnement... participez à l'évolution et à la construction de l'avenir d'un des départements les plus attractifs de France !

Finalité du poste / Contexte :

Assurer l'écoute, l'accompagnement et la prise en charge des abonnés dans le respect de la confidentialité.
Assurer l'installation, le dépannage et la maintenance, en conformité avec les référentiels établis.
Accompagner la mise en place des nouveaux outils afin d'adapter et améliorer les services auprès des bénéficiaires.

Missions principales

Au quotidien voici les missions sur lesquelles vous interviendrez :

- Ecoute des abonnés du service et réponse adaptée ;
- Prendre en charge l'assistance des abonnés, lors des appels via les dispositifs ;
- Apporter une écoute et un conseil personnalisé aux abonnés ayant un besoin de rassurance ;
- Apporter une réponse adaptée en fonction de chaque cas : urgence, écoute sociale, appel convivial, assistance technique, test, erreur ;
- Evaluer la situation et déclencher les moyens et les procédures d'interventions adaptés.
- Installation des dispositifs technologiques de téléassistance et formation à l'usage auprès des bénéficiaires du Service
 - Intervenir à domicile en autonomie (selon un planning optimisé) ;
 - Evaluation de l'environnement : choix de l'emplacement du dispositif et des matériels adaptés (déclencheurs, divers détecteurs) ;
 - Evaluation des risques du logement (tapis, électricité, insalubrité) ;
 - Installer, vérifier les équipements ;
 - Former l'abonné et ses intervenants à l'usage ;
 - Identifier l'évolution des besoins ;
 - Adapter son mode de communication au degré de compréhension et niveau d'autonomie du bénéficiaire ;
 - Repérer une situation préoccupante.
- Prise en charge du dépannage et de l'entretien des équipement
 - Diagnostiquer les dysfonctionnements ;
 - Identifier les ressources nécessaires à la résolution des dysfonctionnements ;
 - Assister les utilisateurs pour la résolution des dysfonctionnements à distance.
- Missions administratives
 - Saisie et mise à jour des dossiers des abonnés, prise de rendez-vous téléphoniques ;
 - Assurer l'accueil téléphonique ;
 - Planifier et organiser les déplacements en tenant compte des différents facteurs (moyens, urgence, localisation géographique, temps d'intervention, temps de trajet) ;
 - Saisir et mettre à jour les données administratives générales nécessaires au dossier, y compris les données sensibles ;
 - Organisation des plannings semestriels des agents.
- Référent territorial auprès des agents Médico Sociaux des territoires du Département
 - Assurer le lien avec les travailleurs sociaux (AS, infirmière, ergothérapeute) pour repérer et alerter d'une situation préoccupante.

Les missions précédemment citées ne sont pas exhaustives et peuvent être complétées par votre responsable hiérarchique en cohérence avec le cadre d'emploi du poste. Pour rappel, la fiche de poste est un document évolutif, daté et qui peut être périodiquement réactualisé notamment au cours des entretiens professionnels d'évaluation.

Compétences, qualités requises / conditions d'exercice

Pour réussir sur ce poste vous disposez nécessairement de ces savoir-faire justifiés par une expérience :

- Sens pratique pour adapter l'installation de la téléalarme au contexte technique de chaque situation d'installation ;
- Etre titulaire du permis de conduire B (déplacements très fréquents au sein du Département) ;
- Connaissances en téléphonie grand-public appréciées : lignes téléphoniques analogiques, numériques, ADSL ;
- Connaissance du fonctionnement du secteur social au Département de la Haute Savoie et goût pour l'action sociale ;
- Aisance informatique notamment avec les outils Office.

Vos savoir-être sont le / la :

- Sens du travail en équipe ;
- Etre autonome et savoir rendre compte ;
- Sens du contact et des relations humaines, notamment auprès d'une population âgée ;
- Bonne gestion du stress par rapport à des situations d'urgence ;
- Adaptabilité aux missions très variées ;
- Sens du service.

Ce poste nécessite des conditions d'exercice particulières dont vous devez tenir compte :

- Horaires : Fixes : 8h00-12h00 13h30-17h30 avec une ou deux permanences d'écoute. Hebdomadaire de 8H00 à 20H00 y compris le weekend afin d'assurer l'écoute du réseau de la téléassistance ;
- Résidence administrative : ANNECY ;
- Astreintes d'écoute et astreintes d'intervention ;
- Conditions de rémunération : traitement indiciaire + RIFSEEP ;
- Déplacements sur l'ensemble du département.

Si vous vous reconnaissez dans ce poste, le Département attend votre candidature avant le **10/10/2024** !