



humanité • impartialité • neutralité • indépendance •  
volontariat • unité • universalité

Dynamique et pionnière depuis maintenant presque 160 ans en faveur des personnes vulnérables à Genève, la Croix-Rouge genevoise recherche, dans le cadre du développement de ses activités, **deux** :

## Gestionnaires de missions à 80%

(présence tous les matins requise)

Rejoindre le Mouvement de la Croix-Rouge suppose un engagement personnel à faire vivre les sept principes fondamentaux. Au quotidien, cela se traduit par une profonde motivation à prévenir et soulager les souffrances humaines, dans un esprit d'ouverture aux autres et une attitude de respect de la dignité de chacun-e. Cette adhésion aux principes fondamentaux, partagée par les bénévoles et les collaborateurs/trices, fait de la Croix-Rouge un lieu de travail unique.

La Croix-Rouge genevoise est une association locale et indépendante. Elle soutient les personnes en difficulté à Genève qui ne trouvent pas d'aide ailleurs. Elle est orientée vers l'action et intervient rapidement si nécessaire, à l'aide d'activités pionnières quand c'est pertinent. L'association agit grâce à une équipe salariée de 400 personnes et l'engagement actif de plus de 1 000 bénévoles.

Active et professionnelle, la Croix-Rouge genevoise fonctionne avec une politique ressources humaines récemment mise en place. Celle-ci a fait l'objet de consultations auprès de l'ensemble du personnel de l'association. La nouvelle politique ressources humaines est actuelle, transparente, impartiale, ouverte, flexible et adaptée aux besoins et valeurs de l'association. Pour plus d'information : <https://www.croix-rouge-ge.ch/emploi>.

**Présence Croix-Rouge** est une prestation récente de la Croix-Rouge genevoise qui a débuté en mars 2021. Son objectif est de favoriser le maintien à domicile des personnes dépendantes, en majorité des personnes âgées, et d'offrir un soutien aux proches aidants.

**Transport Croix-Rouge** est un nouveau service d'accompagnement pour des personnes âgées à mobilité réduite lancé en 2023. Des chauffeur-se-s bénévoles se chargent de conduire les bénéficiaires à des rendez-vous médicaux, à des événements culturels, des administrations ou pour aller visiter des proches.

## **Mission**

Dans le cadre des services Présence Croix-Rouge (PCR) et Transports Croix-Rouge (TCR), assurer l'accueil téléphonique centralisé pour toutes les questions liées aux personnes âgées et aux bénéficiaires des deux services en tant que Gestionnaire de missions à 80%. Evaluer, au moyen d'un protocole établi, les besoins des bénéficiaires, les orienter à travers l'ensemble de nos prestations et organiser les missions. Faire le lien entre les bénéficiaires et nos partenaires externes.

## **Description du poste :**

- Assurer l'accueil téléphonique des personnes intéressées par les prestations liées aux personnes âgées et proche-aidants.
- Analyser les différentes demandes et évaluer avec précision et méthodologie la situation des client-e-s afin de vérifier l'adéquation avec les prestations du service et apporter une réponse adaptée.
- Organiser les missions des Auxiliaires de vie PCR et des bénévoles TCR en priorisant les demandes en fonction des situations.
- Assurer le lien avec les Auxiliaires de vie et les bénévoles et prendre en compte les éléments transmis à la suite des missions.
- Assurer le suivi administratif complet des demandes et des prestations offertes.
- Assurer le suivi nécessaire des dossiers et garantir leur mise à jour dans le programme informatique en faisant preuve de rigueur et précision.
- Accueillir les nouveaux collaborateurs-trices auxiliaires de vie (ouverture de comptes, badges, briefing, etc.).
- Gérer le planning de disponibilité des collaborateurs-trices auxiliaires de vie.
- Organisation de séances de service (colloques, supervisions) et de formations en collaboration avec la Responsable du service.
- Assurer le suivi du contentieux en collaboration avec la Responsable du service.
- Assurer la prise du PV des séances de travail du service.
- Effectuer diverses tâches administratives.

## **Profil recherché :**

- CFC d'employé-e de commerce ou diplôme équivalent.
- Doté-e d'une grande expérience et de solides connaissances dans l'accompagnement de personnes âgées et de personnes dépendantes.
- Expérience réussie de quelques années dans un poste similaire.
- Excellente aisance relationnelle, sens du service, appréciant les contacts avec les seniors et motivation à travailler avec le public cible.
- Excellente maîtrise du français oral et écrit.
- Capacité d'écoute, empathie, et aisance dans les contacts, tout en sachant prendre la distance nécessaire.
- Polyvalence, flexibilité, rigueur, discernement, sens du service et capacité à travailler de manière autonome tout en ayant l'esprit d'équipe.
- Maîtrise des outils informatiques usuels.
- Adhésion aux valeurs de la Croix-Rouge.

**Entrée en fonction** : dès que possible ou à convenir

**Observation** : présence journalière tous les matins requise (horaire débutant à 7h45).

**Taux d'activité** : 80% réparti sur 5 jours

Les candidatures, accompagnées d'une lettre de motivation et d'un dossier complet (lettre de motivation, CV, copie des diplômes/attestations de formation et certificats de travail) doivent être adressées à l'attention du Service des Ressources humaines, jusqu'au **14 décembre 2023**, par email à l'adresse suivante : [recrutement@croix-rouge-ge.ch](mailto:recrutement@croix-rouge-ge.ch).

Plus d'informations sur : <https://www.croix-rouge-ge.ch>