

ASSISTANTE ADMINISTRATIVE en charge des RELATIONS avec les USAGERS

COMPETENCES

Savoir-faire sociaux : Accueillir des personnes, les renseigner, les orienter Participer à des réunions Etablir une relation de confiance avec les usagers, les partenaires S'adapter aux demandes des usagers et y répondre Transmettre des informations, expliquer Aller chercher des informations et les utiliser Proposer, conseiller des ouvrages, lire des textes à des publics	Savoir-faire cognitifs : S'organiser dans son travail, dans le temps et l'espace Hiérarchiser les priorités, savoir être polyvalente Rédiger des comptes rendus, des courriers, des procédures Elaborer, rédiger et mettre en forme des rapports d'activité Créer, mettre à jour des dossiers Respecter les délais réglementaires Suivre des procédures Indexer, archiver des documents Actualiser des informations et les diffuser
Savoir-faire transversaux : Organiser et suivre des rendez-vous, élaborer des plannings Organiser et suivre des réunions Utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur) Utiliser les techniques de secrétariat, de gestion administrative Savoir prendre des notes et les retranscrire Connaître les méthodes de classement et d'archivage Connaître les normes rédactionnelles Connaître les éléments de bases de gestion des ressources humaines et de droit du travail Elaborer, suivre des enquêtes ou audits Tenir à jour des tableaux de bords	Savoir-être : Capacité d'écoute et de compréhension Sens du service public et du secret professionnel, discrétion Sens du contact et de la communication Excellentes qualités relationnelles Aptitude rédactionnelle et à la communication écrite Capacité à étudier en groupe et partager les savoirs Excellentes qualités en orthographe et grammaire Capacité de synthèse

PARCOURS PROFESSIONNEL

- 1999 à ce jour : Adjoint administratif -Centre Hospitalier de Barbezieux (16)**
 Assistante administrative en charge des Relations avec les Usagers-Direction Qualité, Logistique et Communication
 Secrétariat de la filière gériatrique ; Gestion des archives médicales ; Documentaliste et lecture à des résidents
 Remplacement d'un an aux ressources humaines : congés annuels, absentéisme, organisation médecine du travail
- 1997-1998 : Secrétaire/Animatrice -Maison des Jeunes et de la Culture (Barbezieux 16)**
 Accueil et secrétariat Point Information Jeunesse - Animation été actif 1998
- 1995 : Hôtesse de Caisse – Castorama (Angoulême 16)**
- 1994 : Agent administratif au service des Archives – Caisse Régionale de Crédit Agricole (Soyaux 16)**

Formation initiale : 1992-1994 : BTS Assistante de Direction Option gestion/comptabilité – Lycée M. de Valois (Angoulême) 1992 : Baccalauréat série : Lettres-Mathématiques Lycée Elie Vinet (Barbezieux) ANGLAIS : lu, écrit, parlé WORD, EXCEL, PUBLISHER, POWERPOINT	Formation continue : 2019 : Logiciel YES, module BIBLIO : utilisateur 2018 : Logiciel SPHINX iQ2 : mise en place et dépouillement d'une enquête Information et débat sur le Don d'Organes et de Tissus 2017 : Droits des patients Accueil du public difficile Gestion du stress 2016 : Logiciel YES et révision module BIBLIO : Outils de gestion documentaire Messagerie OUTLOOK : l'essentiel BILAN de COMPETENCES 2012 : EXCEL 2008 : Préparation au concours Adjoint des Cadres Hospitaliers 2007 : Acquérir et optimiser les techniques d'archivage 2006 : Les archives hospitalières 2005 : L'évolution de l'hôpital public depuis 1996 2004 : Logiciel RH : gestion des ressources humaines 2002 : Les nouveaux droits des malades 2001 : Accueil du patient anglophone
Activités autour de la nature : marche, land-art, jardinage, nettoyage de la nature Passionnée de lecture : littérature française et étrangère Cuisiner - Méditer	

