

Objectif général: Accompagner et aider sur le plan social des bénéficiaires ayant des difficultés socio-économiques/administratives/juridiques afin de favoriser leur autonomie et leur bien-être.

Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Accueillir des demandeurs/bénéficiaires d'un accompagnement social et informer le public cible	<ul style="list-style-type: none"> • Accueille les demandes d'accompagnement social (ex. lors de permanences du service social et/ou lors de prises de contact avec des groupes-cibles spécifiques); • Informe le public cible sur les possibilités et/ou l'oriente vers des services adaptés/spécialisés; • S'entretient avec le public cible (ex. visites, contacts téléphoniques), afin de recueillir les informations nécessaires à l'accompagnement; • Analyse la demande d'accompagnement.
- Accompagner et soutenir les demandeurs sur le plan social et administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Etablit avec le demandeur un dispositif d'accompagnement : objectifs, démarches, fréquence des rencontres; • Fournit un soutien social au demandeur : effectue des entretiens de suivi, le soutient et l'accompagne dans ses démarches; • Effectue avec ou pour le demandeur diverses démarches administratives individuelles (ex. déclaration de revenus, demande d'allocations, demande de logement) et veille à ses intérêts; • Assure des contacts (ex. appels téléphoniques, mails, courriers) au nom du demandeur avec des instances extérieures (ex. CPAS, mutuelles, avocats) afin de le soutenir dans la résolution de problèmes (ex. en matière de sécurité sociale, d'impôts, de logement); • Se rend avec le demandeur à des rendez-vous avec divers intervenants (ex. médiateur, école, société de logement social).
- Etablir et assurer le suivi administratif des dossiers des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Etablit et tient à jour le dossier du bénéficiaire : coordonnées des intervenants, évolution de la situation, suivi des échanges; • Etablit divers documents de suivi (ex. rapports de visites, enquêtes sociales, comptes-rendus des prestations).
- Participer à la concertation multidisciplinaire et en réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Participe à des réunions multidisciplinaires où la situation des bénéficiaires et les dossiers sont discutés afin de définir un plan d'accompagnement global; • Informe les collègues ou des intervenants sur les problèmes éventuels observés lors du suivi des bénéficiaires; • Entretient un réseau local pour pouvoir orienter les bénéficiaires en fonction de leurs besoins vers des services spécialisés.
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> • Participe à des activités et/ou à des projets spécifiques en lien avec les missions de l'organisation (ex. activités de prévention/sensibilisation, accueil de 1ère ligne de demandeurs/bénéficiaires, animations en institutions).

CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
 - Connaît les problématiques sociales ou les difficultés spécifiques des groupes-cibles;
 - A des aptitudes administratives;
 - A une connaissance approfondie du réseau d'aide du groupe-cible;
 - Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application.

Communication

- Est à l'écoute et soutient sur le plan social et administratif;
- Conseille de manière adaptée aux situations individuelles et collectives;
- Echange des informations sur les dossiers dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;
- Echange des informations avec divers services administratifs, sociaux et juridiques.

Résolution de problèmes

- Analyse la demande, établit et adapte un dispositif d'accompagnement;
- Aide à résoudre leurs problèmes en cherchant des solutions d'accompagnement adaptées (ex. aide à domicile, logement, aide alimentaire);
- Se concerta au sujet de problèmes complexes liés aux dossiers dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire.

Responsabilité

- Etablit un diagnostic social, propose et met en place le dispositif d'accompagnement;
- Encadre le suivi social et administratif;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes.

Facteurs d'environnement

- Contact limité avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De temps à autre, se trouve dans le trafic;
- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.