

Objectif général: Accueillir les visiteurs et/ou toute personne présentant une demande de suivi psycho-médico-social afin de soutenir l'organisation dans ses activités journalières.

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 les demandeurs/bénéficiaires d'un soutien psycho-médico-social	<ul style="list-style-type: none">• Accueille les demandeurs/bénéficiaires et interagit de manière adaptée (ex. précarité, culture, état de santé);• Enregistre leurs données dans le support requis (ex. identité, assurabilité);• Ecoute la demande, la clarifie et la relaie aux prestataires/services appropriés selon la nature;• Répond aux appels téléphoniques, communique des informations générales et pratiques en lien avec les rendez-vous et les services proposés par l'organisation et transfère les appels vers les personnes concernées le cas échéant;• Participe à la planification des rendez-vous;• Participe, le cas échéant, à des réunions d'équipe multidisciplinaire et y donne les informations nécessaires au soutien des demandeurs/bénéficiaires afin d'assurer la continuité de la prise en charge.
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none">• Constitue et tient à jour les dossiers des bénéficiaires (ex. dates des rendez-vous, données personnelles, assurabilité);• Envoie des documents administratifs (ex. confirmation de rendez-vous, rapports de prestataires);• Classe et archive des documents (ex. factures, formulaires de demande);• Echange des informations avec les personnes concernées (ex. prestataire de soins, thérapeute référent, responsable administratif);• Veille à l'ordre, à la sécurité, au confort (ex. propreté, calme) et au temps d'attente des visiteurs dans l'espace d'accueil;• Soutient l'équipe sur le plan administratif (ex. encodage, mise en forme de documents).
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none">• Veille à la disponibilité des fournitures et petit matériel de bureau et procède aux commandes si nécessaire;• Réceptionne, le cas échéant, les paiements des prestations;• Participe à des activités et/ou à des projets spécifiques en lien avec les missions de l'organisation (ex. projet communautaire).

CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- A des aptitudes psychosociales;
- A des aptitudes administratives;
- A des aptitudes en organisation et en planification;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application.

Communication

- Est à l'écoute, discute et échange des informations avec des demandeurs/bénéficiaires;
- Echange des informations avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Communique, le cas échéant, des informations sur les demandeurs/bénéficiaires dans le cadre de la concertation multidisciplinaire (ex. avec des médecins, assistants sociaux, thérapeutes).

Résolution de problèmes

- Accueille de manière adaptée les demandeurs/bénéficiaires, écoute les questions, leur fournit des réponses adéquates (ex. fixer un rendez-vous) et/ou assure le relais en interne;
- Complète, si nécessaire, les dossiers des demandeurs/bénéficiaires en prenant contact avec les services/intervenants concernés (ex. mutuelle);
- Contacte le responsable en cas d'anomalies ou de problèmes.

Responsabilité

- S'assure du suivi des demandes de soutien psycho-médico-social;
- Planifie les rendez-vous selon les directives reçues et fournit des réponses à des questions pratiques.

Facteurs d'environnement

- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.