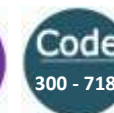


**Objectif général:** Assurer une permanence téléphonique de première ligne afin de répondre aux demandes de prise en charge ou de soutien adressées à un service d'aide psycho-médico-sociale.

*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
- Assurer une permanence téléphonique de première ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reçoit les appels de bénéficiaires, de leur entourage ou d'intervenants externes le cas échéant (ex. médecin traitant, hôpitaux): clarifie la demande, l'analyse et définit son degré de priorité (ex. urgence);</li> <li>• Transfère ou réoriente les demandes, questions ou plaintes aux personnes concernées en tenant compte des besoins et de la situation;</li> <li>• Fournit des renseignements pratiques sur les prestations de service aux bénéficiaires et aux intervenants;</li> <li>• Prend connaissance des problèmes/inquiétudes des bénéficiaires, leur procure une écoute et le rassure le cas échéant;</li> <li>• Appelle les services d'urgence si nécessaire.</li> </ul>
- Effectuer des tâches administratives liées au suivi des demandes téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crée et met à jour le dossier informatisé de demande de prise en charge du bénéficiaire et le transfère au responsable concerné (ex. responsable d'équipe d'aide à domicile);</li> <li>• Transcrit le contenu des appels téléphoniques selon une procédure standardisée;</li> <li>• Rédige des courriels de suivi des demandes et les transmet vers les intervenants concernés (ex. assistants sociaux, infirmiers).</li> </ul>



### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance pratique du fonctionnement de la centrale téléphonique;
- Connaît les procédures de traitement des appels (ex. procédure d'urgence, appels prioritaires), de gestion des demandes et le contenu de l'offre de services;
- 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 les bénéficiaires ou leur entourage;
- Communique des informations de façon claire;
- Transmet les informations collectées aux services ou responsables concernés.

#### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;
- Traite les demandes et évalue leur degré de priorité;
- Contacte les services d'urgence si nécessaire.

#### Responsabilité

- Fournit des réponses à des questions pratiques conformément aux procédures de l'organisation;
- Oriente les demandes, les questions et les plaintes vers le service ou l'interlocuteur adéquat.

#### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran représente une part substantielle de la fonction (>80%);
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.