

**Objectif général:** Superviser et participer aux tâches d'une équipe administrative afin d'offrir aux différents services un soutien administratif correct et dans les temps.

*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
- Superviser l'équipe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;</li><li>• Organise des réunions d'équipe, donne des instructions et motive les collaborateurs;</li><li>• Contrôle les tâches effectuées par l'équipe et corrige si nécessaire;</li><li>• Exécute des tâches administratives concernant l'organisation de l'équipe (ex. maladie, demande de congé);</li><li>• Accompagne les nouveaux collaborateurs sur le terrain (ex. effectue un entretien d'accueil);</li><li>• Organise des formations (ex. donne des explications sur l'usage du nouveau matériel et de méthodes, approuve des demandes de formation);</li><li>• Dirige les collaborateurs et participe aux entretiens d'évaluation et de fonctionnement;</li><li>• Conseille le responsable hiérarchique selon les procédures existantes concernant le recrutement et le licenciement;</li></ul>
- Participer à l'exécution de tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à l'exécution des tâches principales du service, comme par exemple :<ul style="list-style-type: none"><li>- Participe au service téléphonique et postal;</li><li>- Suit les dossiers administratifs;</li><li>- Accueille des visiteurs et patients;</li></ul></li><li>• Aide les collaborateurs à résoudre les problèmes complexes et répond aux questions pratiques et de contenu;</li></ul>
- Assurer la continuité et la qualité du service	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se consulte et échange des informations avec d'autres services (ex. sur la collaboration, les prestations du service) et rapporte cette information à l'équipe ;</li><li>• Sert de point de contact pour l'équipe (ex. traite des questions et réfère au service concerné le cas échéant);</li><li>• Tient à jour des documents et procédures du service (ex. corrige des données modifiées, adapte les procédures conformément aux décisions de l'institution);</li><li>• Traite des plaintes concernant les prestations de service de l'équipe et accompagne les membres de l'équipe pour le traitement de plaintes individuelles (ex. à l'accueil, plainte via le service médiation);</li><li>• Prépare le matériel nécessaire afin que les collaborateurs puissent exécuter leurs tâches:<ul style="list-style-type: none"><li>- Commande le matériel nécessaire, selon les procédures existantes;</li><li>- Prend contact avec le service technique ou le fournisseur, en cas de dysfonctionnements;</li></ul></li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demande aux fournisseurs des informations sur le nouveau matériel et formule une proposition d'achat au responsable hiérarchique;</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie des procédures internes relatives à son propre domaine administratif ;
- Possède une connaissance pratique du fonctionnement de l'organisation;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 1 à 13 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Informe les collaborateurs et répond aux questions pratiques et de contenu;
- Echange des informations avec les divers services internes afin de rendre la collaboration cohérente;
- Répond aux questions du personnel et des tiers et réfère le cas échéant au service concerné;

### Résolution de problèmes

- Résout pour son équipe les divers problèmes liés à la gestion du personnel en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Soutient l'équipe pour la résolution de problèmes;
- Examine les plaintes concernant les prestations de service de l'équipe et entreprend à temps les actions nécessaires;

### Responsabilité

- Se charge du fonctionnement quotidien de l'équipe selon les procédures en vigueur et sous la responsabilité du responsable hiérarchique;
- Assure la continuité et la qualité des prestations du service en soutenant les divers services et les tiers de manière correcte et à temps;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;