

**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 concertent 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;

**Objectif général:** Effectuer des travaux de secrétariat et assurer un rôle de relais afin d'apporter un soutien administratif maximal au(x) membre(s) de la direction.

*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

- Se charger du secrétariat du responsable hiérarchique

- Préparer des dossiers

- Autres activités

## TÂCHES

- Répond aux appels téléphoniques entrants, les filtre, donne les renseignements d'ordre courant et transfère les appels si nécessaire;
- Se charge de la correspondance: trie la correspondance entrante, la documente, traite la correspondance standard, fait des propositions au responsable hiérarchique pour la correspondance non-standard;
- Dactylographie des textes sur base de notes, d'un dictaphone ou suivant des directives données;
- Gère l'agenda, assure le suivi des rendez-vous et gère les priorités;
- Etablit les compte-rendus des réunions qui peuvent avoir un caractère technique;
- Accueille les visiteurs, les oriente et répond à leurs questions;
- Fait le classement du courrier, de la documentation et des archives de la direction;
- Assure l'organisation de réunions internes et externes (réservation de salle, invitation,etc.);
- Prépare des rapports et des dossiers de manière autonome, rassemble le cas échéant les informations nécessaires à leur préparation et en assure le suivi;
- Organise des évènements internes ou externes;
- Organise les voyages et les séjours lors de congrès;
- Gère l'économat: commande le matériel de bureau suivant le stock et après approbation;
- Relaye l'information de la direction vers les autres fonctions;

### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
  - Possède des aptitudes de communication écrite;
  - Possède des aptitudes administratives;
  - Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
  - Possède des aptitudes en organisation et en planification;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

#### Communication

- A des contacts avec les secrétaires des autres directeurs et responsables et avec des externes afin d'échanger des informations, fixer des réunions, etc;
- Contacte des fournisseurs de services externes (restaurants, hôtels et salles de réunion) lors de l'organisation de réunions et de voyages;
- Assure le relais de l'information de la direction vers d'autres fonctions;

#### Résolution de problèmes

- Est capable de déterminer les priorités, entre autres, entre différents rendez-vous lors de la gestion de l'agenda;
- Lors de l'établissement de dossiers, essaie d'établir les liens et de rassembler toutes les informations requises;

#### Responsabilité

- Est précis et rigoureux;
- Effectue différentes tâches de façon autonome, mais sous le contrôle quotidien du responsable hiérarchique;
- 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;

**Objectif général:** Effectuer des travaux de secrétariat afin de soutenir administrativement le service ou le département.

*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
- Se charger du secrétariat du service/département	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les visiteurs et les clients internes (ex. d'autres services) pour le service/département dont elle/il se charge;</li><li>• S'assure que les patients/résidents et les visiteurs reçoivent une information correcte et complète sur les prestations de service (en les mettant en contact avec un responsable de département/service ou en donnant directement l'information);</li><li>• Répond aux appels téléphoniques entrants, procure l'information correcte et transfère les appels si nécessaire;</li><li>• Assure la mise à jour des données concernant la comptabilité du service;</li><li>• Entretient, sur le plan administratif, des contacts avec les autres services et départements concernant leurs services spécifiques;</li></ul>
- Traiter l'administration du service/département	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assure l'administration générale;</li><li>• Dactylographie des lettres, des notes et des comptes-rendus;</li><li>• Assure le classement du service;</li><li>• Complète des formulaires et des documents;</li><li>• Se charge de la correspondance du service;</li><li>• Contrôle les documents administratifs, signale des problèmes éventuels, corrige les documents le cas échéant dans le respect des arrangements passés ou propose une solution au responsable du service ou du département;</li></ul>
- Gérer les stocks du service/département (ex. matériel de bureau)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Commande du matériel pour le service/département suivant le stock et après approbation;</li><li>• Suit les livraisons des biens et des services et les contrôle;</li><li>• Prépare le matériel demandé et s'occupe du suivi administratif de la demande;</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application

### Communication

- Informe les patients/résidents et les visiteurs au sujet des services internes et externes existants;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et rigoureux;
- Exécute les tâches attribuées correctement, dans les limites de temps établies et selon les procédures imposées;

### Facteurs d'environnement

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

**Objectif général:** Assurer le bon accueil afin d'orienter les patients/résidents et visiteurs vers les différents services à contacter.

*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 patients/résidents et visiteurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les patients/résidents et visiteurs, les informe et les oriente;</li><li>• Répond aux appels téléphoniques internes et externes;</li><li>• Reçoit et distribue des petites livraisons de biens et services (ex. des fleurs);</li><li>• Appelle les médecins de garde;</li></ul>
-Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Classe et envoie des documents administratifs (ex. des factures);</li><li>• Répond aux questions pratiques (ex. indiquer la chambre d'un patient/résident, notifier qu'un rendez-vous a été annulé);</li><li>• Réceptionne les déclarations de décès et remet les documents officiels aux pompes funèbres;</li><li>• Transmet des informations aux différents services (ex. service administratif, service de nuit);</li></ul>
- Assurer la surveillance du bâtiment	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surveille les alarmes (ex. alarmes techniques, incendie) et signale les problèmes à l'attention du personnel technique;</li><li>• Surveille les entrées et les sorties;</li></ul>



### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- Connaît le système de la centrale téléphonique;
- Connaît le plan d'évacuation et de sécurité;
- Connaît la composition organisationnelle et le fonctionnement de l'institution ainsi que le plan des bâtiments;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

#### Communication

- Ecoute les questions pratiques des patients/résidents et des visiteurs et leur fournit des réponses orales correctes;
- Signale les pannes techniques des systèmes d'alarme au Service Technique et au Service de Sécurité et Prévention;
- Se concerta avec les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

#### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

#### Responsabilité

- Est responsable de fournir des réponses correctes à des questions pratiques;
- Oriente les patients/résidents et les visiteurs vers le service ou la personne adéquate;

#### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;

**Objectif général:** Enregistrer et traiter correctement les données comptables afin de donner une image fiable des comptes et de pouvoir procurer en temps voulu des informations financières correctes.

*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

- Traiter et archiver des opérations dans le système informatique utilisé à cette fin et les expliciter

- Assurer le suivi des créances des patients/résidents et des mutualités

- Exécuter diverses tâches administratives

## TÂCHES

- Archive et traite les factures entrantes et assure le suivi du paiement afin d'empêcher un blocage de livraisons;
- Etablit des factures sortantes (à l'exclusion de factures patients), les archive et fait le suivi du paiement;
- Archive et traite les opérations financières (ex. caisse, banque);
- Assure le suivi des honoraires de médecins, réalise les calculs et effectue les paiements, corrige les erreurs ou transmet les plaintes aux services concernés;
- Résout des problèmes (ex. recherche de données manquantes, demande de notes de crédits ou des refacturations aux fournisseurs), signale au responsable hiérarchique des cas problématiques et des irrégularités (ex. amortissement des grandes créances et des dossiers juridiques), expose des différends à la hiérarchie et suit les décisions;
- Contrôle le grand livre comptable;
- Contacte différents services dans l'institution afin d'obtenir toutes les données nécessaires pour la clôture des comptes et contacte de sa propre initiative le service lorsque l'échéance est dépassée;
- Fournit des informations à la hiérarchie afin de permettre la prise de décision et répond aux questions concernant la comptabilité;
- Assure le suivi des dettes afin de les acquitter à temps conformément aux accords et d'éviter ainsi que le délai légal d'encaissement ne soit dépassé et qu'il y ait des pertes financières;
- Fournit des informations aux débiteurs en rapport avec des crédits ouverts;
- Tâche, par une concertation avec les patients/résidents ayant des problèmes financiers, de trouver un mode de paiement acceptable pour les deux parties ou les renvoie aux instances compétentes;
- Se charge de la correspondance générale et de l'administration;
- Veille au classement des documents comptables;

### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances en comptabilité;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Possède un esprit mathématique et logique;
- Sait travailler avec les outils informatiques comptables nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

#### Communication

- Fournit des données et des renseignements comptables à la hiérarchie et répond à des questions des services internes;
- Réalise des rapports;
- Répond aux questions des patients/résidents et d'autres débiteurs à propos de la facturation et des créances ouvertes;

#### Résolution de problèmes

- Résout lui-même les problèmes provenant d'informations manquantes ou d'écritures comptables simples;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes complexes;

#### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Se charge de la comptabilisation correcte des opérations courantes dans le cadre des directives et sous la supervision du chef-comptable;

#### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;

**Objectif général:** Assurer la gestion et le traitement des créances impayées dans le but d'assurer un maximum de recouvrements.

*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
<p>- Traiter les créances impayées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablit la liste des impayés et envoie les rappels aux patients/résidents, aux mutuelles, aux compagnies d'assurance ou aux CPAS et assure le suivi administratif;</li> <li>• Adresse la liste des impayés au service social et informe les médecins le cas échéant;</li> <li>• Suit les impayés et décide, après concertation éventuelle avec le responsable hiérarchique, de faire appel à un avocat ou une société de recouvrement;</li> <li>• Rectifie les factures incorrectes (ex. recherche les adresses en cas de retour de courrier avec adresse inconnue) ou les annule après accord du médecin concerné et passe les écritures correspondantes;</li> <li>• Fait des recherches pour attribuer les paiements bancaires sans référence;</li> <li>• Se base sur les consignes de la direction pour proposer en concertation avec le responsable hiérarchique et/ou le service social qu'un patient/résident puisse étaler ses paiements et en assure le suivi;</li> <li>• Rassemble les informations nécessaires pour assurer le paiement des honoraires d'huissier;</li> <li>• Classe et archive tous les documents;</li> </ul>
<p>- Prendre contact avec les parties concernées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prend contact, selon les nécessités, avec les compagnies d'assurance, les mutuelles, les employeurs (en cas d'accident du travail) ou les CPAS pour discuter des factures en tenant compte de la situation des patients/résidents;</li> <li>• Prépare le dossier de contentieux contenant toute l'information disponible (tels que les factures, courriers, résumé de la situation);</li> </ul>
<p>- Répondre aux questions des patients/résidents et des familles, des administrateurs de biens et des médiateurs de dettes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoie les duplicata de factures;</li> </ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède un esprit mathématique;
  - Connaît les conditions de paiement propres à l'institution;
  - Comprend le rôle des instances internes et externes;
  - Possède une connaissance générale de la procédure de facturation;
  - Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Cherche un compromis avec le patient/résident dans l'étalement des paiements;
- Recueille des informations dans les services internes et externes;
- Répond aux questions des patients/résidents et leur proches, des gestionnaires de biens, des médiateurs de dettes et autres;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Fournit des informations correctes sur des questions pratiques;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;

**Objectif général:** Rassembler, contrôler et corriger les données relatives à la tarification effectuée afin d'assurer une tarification correcte et complète des prestations.

*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

- Traiter les documents entrants dans le service

- Suivre les évolutions de la nomenclature

- Autres activités

### TÂCHES

- Trie les documents entrants et les classe dans les dossiers des patients/résidents;
- Encode les prestations, le matériel et les frais divers qui ne sont pas encodés automatiquement;
- Vérifie les codes attribués à tout ce qui est facturé (ex. soins, matériel, médicaments, suppléments);
- Se concerta régulièrement avec les prestataires de soins et la pharmacie de façon à s'assurer que l'encodage est complet et correspond aux services rendus;
- Intervient exceptionnellement dans les fichiers de facturation pour corriger des erreurs ou introduire des données complémentaires;
- Contacte les patients/résidents pour résoudre les questions/problèmes relatifs à leur couverture mutuelle et à l'intervention de leur mutuelle dans les frais;
- Travaille avec l'administration centrale et les prestataires de soins aux modifications de la nomenclature ou à l'application de nouvelles techniques, pour pouvoir effectuer les adaptations nécessaires tant sur le plan de l'enregistrement que de la tarification;
- Détecte, analyse et rapporte les problèmes relatifs aux encodages, aux conversions et aux factures et propose des solutions pour y remédier;
- Encode et/ou enregistre diverses données statistiques;
- Calcule des évaluations de coûts ("devis") pour les patients/résidents qui le souhaitent et les leur communique après accord du responsable hiérarchique;
- Prend contact avec les mutualités pour résoudre les problèmes liés à la tarification ou pour demander des informations;



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance approfondie de la nomenclature des soins de santé et des règles relatives à l'hospitalisation;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Echange de l'information avec les prestataires de soins et/ou la pharmacie concernant les différents éléments à facturer et les modifications/nouveautés en matière de tarification;
- Echange de l'information avec les mutuelles concernant la tarification des diverses prestations;
- Contacte les patients/résidents pour résoudre les questions/problèmes relatifs à leur couverture mutuelle et à l'intervention de leur mutuelle dans les frais;

### Résolution de problèmes

- Rassemble des informations complémentaires ou prend contact avec la personne/le service concerné lorsqu'il manque des données;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- S'assure que tous les services/prestations ont été correctement tarifés;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;

**Objectif général:** Participer à l'enregistrement et au traitement correct des données comptables dans un sous-domaine comptable afin de donner une image fiable des comptes et de pouvoir fournir à temps des informations financières correctes.

*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

- Participer au traitement et enregistrement des opérations dans le système informatique utilisé à cette fin et les expliciter

- Aider au suivi des créances et des dettes des patients/résidents et des mutualités

- Exécuter diverses tâches administratives

## TÂCHES

- Aide à l'enregistrement et au traitement des opérations financières (ex. opérations de caisse, extraits de banque) selon les procédures et directives existantes;
- Assure le suivi des honoraires des médecins, les calcule et effectue les paiements après accord du responsable hiérarchique;
- Signale des cas problématiques au responsable hiérarchique et résout les problèmes suivant les directives (ex. recherche de données manquantes, demande de notes de crédits ou facturation aux fournisseurs);
- Contacte différents services dans l'institution afin d'obtenir toutes les données nécessaires pour la clôture des comptes;
- Fournit des informations de son domaine comptable au responsable hiérarchique afin de lui permettre de prendre des décisions et répond aux questions concernant la comptabilité;
- Effectue, après accord, les paiements des fournisseurs, des patients/résidents et des assurances afin de les régler à temps conformément aux accords et d'éviter ainsi que le délai légal d'encaissement ne soit dépassé et qu'il y ait des pertes financières;
- Fournit des informations aux débiteurs en rapport avec les factures impayées;
- Veille au classement des documents comptables;
- Passe les commandes, suivant les directives du responsable hiérarchique;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède des connaissances de base en comptabilité;
- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'institution;
- Possède un esprit mathématique et logique;
- Sait travailler avec les outils informatiques comptables nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Fournit des données et des renseignements comptables au responsable hiérarchique, rassemble des informations auprès d'instances externes et répond aux questions des services internes;
- Répond aux questions des patients/résidents et d'autres débiteurs à propos de la facturation et des créances ouvertes;

### Résolution de problèmes

- Rassemble des informations complémentaires en cas de problèmes et résout les problèmes concernant des opérations comptables simples;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes complexes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Se charge de la comptabilisation correcte des données (entre autres extraits de banque, opérations de caisse et factures) dans le cadre des directives du service et sous la supervision du chef-comptable;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;



**Objectif général:** Rassembler toutes les données relatives à la tarification des prestations afin de permettre une tarification correcte et exhaustive des prestations.

*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
- Participer au traitement des documents entrants dans le service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trie les documents entrants et les classe dans le dossier des patients/résidents;</li> <li>• Traite les feuilles de tarification sous supervision de l'employé facturation:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifie si elles sont complètes;</li> <li>- Vérifie les codes attribués à tout ce qui est facturé (ex. soins, matériel, suppléments, médicaments);</li> </ul> </li> <li>• Participe à l'encodage des prestations, matériels et des frais divers qui ne sont pas encodés automatiquement;</li> </ul>
- Suivre les évolutions de la nomenclature	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applique les modifications dans la nomenclature qui lui sont communiquées par l'employé facturation et/ou le chef de service;</li> <li>• Met à jour le classement de la nomenclature et transmet les informations aux services;</li> </ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répond aux questions simples des patients/résidents et leur fournit des explications sur les factures;</li> <li>• Transmet les informations sur les codes à utiliser et corrige les documents venant des services de consultation;</li> <li>• Trie et classe le courrier du service;</li> <li>• Prend contact avec la mutualité ou l'assurance pour obtenir des renseignements en cas de problèmes liés à la tarification;</li> </ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Possède des aptitudes administratives;
- Possède une connaissance pratique de la nomenclature des soins de santé;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Fournit des données et des renseignements liés à la tarification à l'employé facturation;
- Echange de l'information avec les mutuelles concernant la tarification des diverses prestations;
- Répond aux questions simples des patients/résidents et leur fournit des explications sur les factures;

### Résolution de problèmes

- Rassemble des informations nécessaires pour l'encodage et la tarification et résout des problèmes simples liés à la tarification;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas de problèmes plus complexes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Se charge de l'encodage complet des données liées à la tarification suivant les directives du service et sous la supervision de l'employé facturation;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;

**Objectif général:** Superviser le service administration du personnel afin d'assurer les tâches administratives concernant la gestion du personnel.

*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

- Superviser le service
- Se charger du traitement administratif correct des éléments qui concernent l'administration du personnel
- S'occuper de la communication interne et externe
- Conseiller la direction concernant des thèmes liés au personnel

### TÂCHES

- 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;
- Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;
- Prend des décisions, en concertation avec le responsable hiérarchique et selon les procédures existantes, au sujet de l'exécution de la gestion de personnel du service et conseille ceux-ci en cas d'engagement et de licenciement;
- Encadre les collaborateurs, détecte leurs besoins en formation et les informe des évolutions dans leur spécialisation;
- Etablit les contrats de travail selon les directives de l'institution et surveille l'encodage correct des données contractuelles concernant l'administration du personnel des nouveaux collaborateurs de l'institution dans la banque de données;
- Veille à la mise à jour des données concernant l'administration du personnel (ex. intégrer les modifications des CCT, adapter les barèmes);
- Suit la réglementation sociale et fiscale, interprète des changements dans la réglementation, se consulte avec les collaborateurs au sujet d'imprécisions et rassemble des données complémentaires afin de pouvoir implémenter les modifications réglementaires dans l'administration du personnel;
- Veille au traitement correct des données concernant l'administration des salaires et des appointements et à leur calcul correct par les collaborateurs et/ou le secrétariat social;
- Veille à ce que les collaborateurs exécutent les formalités légales liées à l'administration des salaires et des appointements;
- Se consulte avec le service comptabilité au sujet d'imprécisions ou de problèmes relatifs au calcul et/ou paiement des salaires et des appointements;
- Fait le suivi de divers dossiers concernant l'administration du personnel (ex. congé éducatif, crédit-temps, assurances);
- Informe les collaborateurs individuels au sujet de la législation sociale, des procédures et des règlements internes concernant la gestion du personnel;
- Informe des instances externes (ex. autorités) et internes (ex. conseil d'entreprise et CPPT) concernant les données du personnel de l'institution (ex. statuts spécifiques) et répond aux questions éventuelles;
- Prépare les données du budget du personnel sur base de données fournies par le secrétariat social et/ou le service et se consulte à ce propos avec la direction;
- Conseille la direction et les chefs de service concernant les adaptations dans la législation sociale;
- Formule des propositions à la direction pour de nouvelles procédures concernant l'administration du personnel;
- Procure à la direction un soutien de gestion et une information managériale (ex. tableau de bord, statistiques);

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- A des connaissances en législation sociale;
- Possède un esprit mathématique;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### 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

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Informe les collaborateurs de l'institution concernant la réglementation sociale et ses conséquences financières sur leur situation personnelle;
- Etablit des rapports concernant l'administration du personnel et conseille la direction à ce sujet;
- Transmet divers documents à des instances externes et internes et leur procure les informations nécessaires afin d'assurer un paiement correct des collaborateurs de l'institution;
- Se concerta avec le secrétariat social;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés au personnel du service (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique;
- Se concerta au sujet de modifications dans la législation sociale avec les collaborateurs et récolte des informations complémentaires pour assurer une compréhension correcte de la législation sociale;
- Formule des propositions d'amélioration de procédures concernant l'application de la législation sociale, le calcul et le paiement des salaires;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Veille au paiement correct et à temps des salaires des collaborateurs de l'institution;
- Se charge de la gestion des dossiers du personnel et d'une application correcte de la législation sociale;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;

**Objectif général:** Participer à l'administration correcte des salaires, des appointements et des contrats, dans le cadre légal afin d'assurer les tâches administratives concernant la gestion du personnel.

*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

- Participer à la préparation du traitement administratif correct de tous les éléments relatifs à l'administration des salaires et des appointements

- Participer à l'exécution des formalités légales liées à l'administration des salaires et des appointements

- Répondre aux questions relatives à l'administration du personnel

- Autres activités

## TÂCHES

- Encode dans la banque de données, et selon les procédures existantes et/ou les directives du responsable hiérarchique, les données contractuelles relatives à l'administration du personnel des nouveaux collaborateurs de l'institution;
- Assure la mise à jour de la banque de données en y apportant des modifications selon de nouvelles dispositions contractuelles et/ou directives de la hiérarchie (ex. intégrer des modifications des CCT, adaptation de barème);
- Effectue la régularisation financière, selon les procédures en vigueur, lors de changements de contrats ou de changements dans le temps de travail;
- Encode des données relatives aux prestations de travail (ex. listes pointage, données sur les maladies et les congés);
- Assure le suivi des données relatives aux prestations de travail irrégulières;
- Se consulte avec le secrétariat social au sujet du traitement des salaires;
- Suit la réglementation sociale et fiscale, se consulte avec les collaborateurs au sujet des imprécisions et rassemble des données complémentaires afin de pouvoir implémenter correctement la nouvelle réglementation dans l'administration du personnel;
- Remplit les documents nécessaires (ex. fin de carrière, allocations familiales, accident de travail, saisies et retenues du salaire) et les présente pour approbation au responsable hiérarchique;
- Assure le suivi des formalités et soumet des difficultés éventuelles au responsable hiérarchique;
- Remplit les divers documents en vue du paiement correct, les présente pour approbation au responsable hiérarchique et les transmet aux parties concernées (ex. employés, mutualités, assurances, Onem, Office National des Vacances Annuelles, caisses d'allocations familiales);
- Répond aux questions des collaborateurs de l'institution et s'informe auprès du responsable hiérarchique et/ou du secrétariat social concernant les questions juridiques;
- Informe les instances externes (ex. autorités) concernant les données du personnel (ex. statuts spécifiques) et répond aux questions éventuelles selon l'accord du responsable hiérarchique;
- Assure le suivi et le traitement administratif de l'organisation des élections sociales;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- A des connaissances en législation sociale;
- Possède un esprit mathématique;
- Possède des aptitudes administratives;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Etablit des rapports concernant l'administration du personnel et les explicite;
- Transmet divers documents à des instances externes et internes et leur procure les informations nécessaires afin d'assurer un paiement correct des collaborateurs de l'institution;

### Résolution de problèmes

- Se consulte avec les collègues et le responsable hiérarchique au sujet des modifications dans la législation sociale et récolte des informations complémentaires pour assurer une compréhension correcte de la législation sociale;
- Récolte des informations complémentaires en cas de lacunes ou d'informations erronées lors de la réception d'informations;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Tient les banques de données du personnel à jour et exécute les formalités nécessaires pour garantir un paiement correct des collaborateurs de l'institution;
- Se charge de la justesse de l'information qui est donnée aux collaborateurs de l'institution;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (>=80%) représente une part substantielle de la fonction;

**Objectif général:** Assurer le transport de marchandises de façon à ce que celles-ci arrivent à temps et dans le respect des conditions imposées dans les divers sites de l'institution et/ou collecter des marchandises auprès d'instances extérieures.

*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
- Transporter les marchandises entre les sites	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relève quotidiennement la feuille de route pour l'organisation du trajet à faire;</li><li>• Vérifie que le chargement correspond à la feuille de route;</li><li>• Charge le véhicule en respectant les procédures d'organisation du chargement et de séparation des contenus spécifiques;</li><li>• Transporte les marchandises jusqu'aux divers sites et/ou les ramène à l'institution (ex. prélèvements pour le laboratoire);</li><li>• Décharge les marchandises et les conduit jusqu'au site ou à l'institution concerné(e);</li><li>• Note sur la feuille de route ou dans un cahier les heures de départ et d'arrivée;</li></ul>
- Entretenir le véhicule et les locaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veille à ce que le véhicule reçoivent l'entretien technique nécessaire et s'occupe de l'administration à ce sujet;</li><li>• Veille au bon état et à la propreté du véhicule;</li><li>• Mentionne les problèmes techniques au responsable hiérarchique;</li><li>• Entretien les endroits de stockage et les locaux;</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède le permis de conduire exigé;
- Connaît le parcours à suivre;
- Connaît les techniques pour la prévention des lombalgies (porter/soulever);
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerte avec le responsable hiérarchique concernant l'organisation quotidienne du travail et mentionne les problèmes techniques éventuels;
- Se concerte avec les collègues concernant, entre autres, les adaptations des heures ou du schéma de transport et la répartition du travail;

### Résolution de problèmes

- Adapte le schéma de transport lorsqu'il reçoit des destinations supplémentaires, en concertation avec le responsable hiérarchique;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Est précis et ponctuel;
- Adapte le schéma de transport si nécessaire;
- S'assure que son chargement arrive à temps et en bon état à la bonne destination;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, circonstances climatiques aggravantes;
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;

**Objectif général:** Superviser une équipe technique, qui se charge de l'entretien et des réparations des installations, appareillage et matériel techniques et de l'infrastructure afin d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

*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 une équipe technique	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervise une équipe technique (ex. préposés polyvalents entretien technique ou techniciens);</li><li>• Répartit et distribue le travail aux collaborateurs de l'équipe technique (tels que maçons, peintres, plombiers ou électriciens) en fonction des priorités;</li><li>• Organise des réunions d'équipe, instruit et motive les collaborateurs;</li><li>• Contrôle les tâches effectuées et corrige si nécessaire;</li><li>• Assure les permanences avec l'équipe technique;</li><li>• Répond aux appels urgents et effectue l'intervention lui-même si nécessaire;</li></ul>
- Organiser l'exécution des travaux d'entretien et de réparation techniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Exécute, selon le planning existant, avec les collaborateurs des contrôles préventifs pour constater les défauts et/ou les besoins d'entretien des installations techniques;</li><li>• Se concerta avec les collaborateurs de l'institution au sujet des travaux d'entretien et de réparation ainsi qu'au sujet des possibilités d'adaptation et/ou d'amélioration à apporter aux installations, appareillage et matériel techniques ainsi qu'à l'infrastructure;</li><li>• Exécute, en collaboration avec l'équipe technique, des réparations des installations techniques;</li><li>• Demande, si nécessaire, des prix pour des pièces de rechange et/ou des nouveaux produits, commande le petit matériel auprès du service achats et assure le suivi des commandes;</li><li>• Assure les contacts avec les entreprises sous-traitantes et assure le suivi de leurs travaux;</li><li>• Informe le responsable hiérarchique des problèmes rencontrés, soumet une proposition de solution et l'applique après accord;</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tient à jour les plans, les schémas d'entretien et les dossiers du bâtiment, des installations et des appareils;</li><li>• Contrôle les stocks de matériel et de matériaux;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à différents projets concernant les aspects techniques (ex. installation de gaz, permis d'environnement);</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance des installations techniques et des bâtiments et connaît le fonctionnement des outils et machines;
  - Possède une connaissance pratique dans les différents domaines techniques;
  - Possède une connaissance pratique avancée dans la spécialisation et connaît les règles et procédures de sécurité s'y rapportant;
  - Est habile et a une vision globale technique pour aborder et résoudre les problèmes;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- 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

- Se concerta avec les services concernés au sujet des adaptations, améliorations et réparations à apporter aux installations;
- Assure les contacts avec les entreprises extérieures et les fournisseurs;

### Résolution de problèmes

- S'occupe des interventions techniques lors des installations et effectue lui-même les réparations urgentes;
- Fait des propositions à la direction concernant certains problèmes techniques;

### Responsabilité

- S'assure que les améliorations, adaptations et réparations apportées aux installations techniques sont de qualité et réalisées dans les délais fixés;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;



**Objectif général:** Entretien et exécuter des travaux de réparation et d'adaptation des installations, de l'appareillage et du matériel techniques et/ou d'infrastructure, dans la spécialisation, afin d'éviter ou de résoudre des problèmes techniques et d'assurer le bon état des installations et/ou des bâtiments.

*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

- Exécuter des travaux d'entretien, d'adaptation et de réparation dans la spécialisation

- Prendre en charge des tâches administratives

## TÂCHES

- Effectue des contrôles préventifs des installations (ex. équipements d'utilité publique) à l'aide de check-lists existantes;
- Se charge des travaux d'entretien, d'adaptation et de réparation des installations (ex. système de ventilation) dans la spécialisation conformément aux règles de sécurité et d'hygiène;
- Détermine la priorité des tâches en concertation avec les parties concernées (ex. médecin, infirmier) et le responsable hiérarchique;
- Conseille les (aides-)techniciens dans leurs tâches relevant de sa spécialisation;
- Cherche des solutions en cas de problèmes exceptionnels ou plus complexes relevant de la spécialisation, les suggère au responsable hiérarchique et les applique après approbation du responsable hiérarchique;
- Informe les parties concernées (ex. infirmiers, patients/résidents) au sujet des travaux à exécuter;
- Se concerta et échange des informations avec les collègues et avec des externes (ex. entrepreneurs) en ce qui concerne les travaux à exécuter;
- Fait des propositions au responsable hiérarchique concernant l'achat de nouveau matériel et de pièces de rechange;
- Se charge de l'administration des tâches (ex. compléter des check-lists);

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance pratique avancée dans la spécialisation et connaît les règles et procédures de sécurité s'y rapportant;
- Est adroit et a une vision technique globale pour aborder et résoudre des problèmes dans la spécialisation;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe les parties concernées au sujet des tâches à exécuter;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique, si nécessaire, au sujet des solutions à appliquer pour certains problèmes techniques;
- S'accorde, suivant les directives, avec les collègues et des parties externes concernant des travaux spécifiques;
- Conseille les (aides)-techniciens dans les tâches relevant de la spécialisation;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et suggère une solution adéquate au responsable hiérarchique;

### Responsabilité

- Répare et entretient de manière autonome les installations attribuées, pour autant que les manipulations à effectuer relèvent de son pouvoir de décision;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique au sujet de problèmes techniques plus spécifiques;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;

**Objectif général:** Entretien et exécuter des travaux de réparation et d'adaptation des installations, de l'appareillage et du matériel techniques et d'infrastructure afin d'éviter ou de résoudre des problèmes techniques et d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

*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

- Exécuter des travaux d'entretien, d'adaptation et de réparation;

## TÂCHES

- Effectue des contrôles préventifs des installations (ex. équipements d'utilité publique) à l'aide de check-lists existantes;
- Exécute les travaux d'entretien, des adaptations et des réparations des installations conformément aux règles de sécurité et d'hygiène;
- Réalise certains types d'installations (ex. sanitaires, installations de chauffage, menuiserie);
- Cherche des solutions en cas de problèmes rencontrés, les suggère au responsable hiérarchique et les applique après approbation du responsable hiérarchique;
- Informe les parties concernées (infirmiers, patients/résidents) au sujet des travaux à exécuter;
- Consulte et échange des informations avec les collègues (ex. tâches à effectuer) et avec des externes (ex. entrepreneurs) concernant les travaux à effectuer;
- Participe aux réunions de chantiers;
- Contacte les fournisseurs pour obtenir des renseignements techniques;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance technique dans la spécialisation et connaît les règles et les procédures s'y rapportant;
- Est adroit et a une vision technique globale pour aborder et résoudre des problèmes dans la spécialisation;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe les parties concernées au sujet des tâches à exécuter;
- Echange des informations avec les collègues concernant les tâches à effectuer;
- Contacte les fournisseurs pour obtenir des renseignements techniques;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et suggère une solution adéquate au responsable hiérarchique;
- Résout lui-même les problèmes techniques de base;

### Responsabilité

- Répare et entretient de manière autonome les installations attribuées, pour autant que les manipulations à effectuer relèvent de son pouvoir de décision;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique au sujet de problèmes techniques;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;

**Objectif général:** Exécuter l'entretien général et les réparations afin de prévenir et de remédier aux défaillances et d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

*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
- Exécuter l'entretien général et des réparations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entretien les abords des bâtiments (tels que le jardin et le parking), les maintient propres et en bon état;</li><li>• Exécute des petits travaux d'entretien et de réparation aux bâtiments, dans divers domaines tels que l'électricité, la menuiserie, les sanitaires et la peinture;</li><li>• Exécute des petits travaux d'agrandissement et de rénovation des bâtiments (ex. maçonner, poser des planchers et des tapis);</li><li>• Entretien et répare le matériel technique et autres (ex. armoires, chaises roulantes, lits);</li><li>• Apporte des adaptations au mobilier (ex. place des téléphones et des TV) en fonction de la mobilité et du bien-être des patients/résidents;</li><li>• Contrôle périodiquement les bâtiments, appareils et installations à entretenir (ex. les détecteurs d'incendie) pour déceler les défaillances ou besoins en entretien;</li></ul>
- Tenir les stocks du service technique à jour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tient à jour les stocks de divers types de matériel (tels que le matériel technique et les produits d'entretien) et les complète après accord du responsable hiérarchique;</li><li>• Réceptionne le matériel et le répartit;</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare le placement de nouvelles installations (ex. les hottes dans les cuisines);</li><li>• Sort chaque jour les déchets et prépare les containers de déchets pour leur enlèvement;</li><li>• Prend part au groupe de travail sur la sécurité;</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance pratique de base de divers domaines et disciplines, tels que l'électricité, la mécanique, les sanitaires, la menuiserie et la peinture;
- Est habile et a une bonne vision technique pour pouvoir résoudre divers problèmes;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Reçoit les questions du personnel concernant les problèmes techniques rencontrés sur le terrain;
- S'adresse aux patients/résidents et éventuellement à leur famille concernant les problèmes techniques mentionnés ou leurs souhaits (ex. le bon réglage de la TV);
- Donne des indications et des informations aux firmes d'entretien externes;
- Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant l'organisation quotidienne du travail;

### Résolution de problèmes

- Résout divers problèmes techniques journaliers;
- Demande des conseils au responsable hiérarchique et éventuellement au fournisseur concernant des problèmes ou questions plus complexes;

### Responsabilité

- Participe à l'entretien général du bâtiment;
- Prend contact et se concerta avec le responsable hiérarchique concernant les demandes ou problèmes plus importants, tels que le placement d'une nouvelle installation;
- Tient le stock de matériel à jour et commande le nouveau matériel technique après concertation avec le responsable hiérarchique;
- Veille au maintien correct du matériel et des outils mis à disposition par le Service Technique;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;

**Objectif général:** Aider à entretenir et exécuter les travaux de réparation et d'adaptation des installations, de l'appareillage et du matériel techniques et d'infrastructure afin d'éviter ou de résoudre des problèmes techniques et d'assurer le bon état des installations et des bâtiments.

*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

- Aider à l'exécution des travaux d'entretien, d'adaptation et de réparation

- Autres activités

## TÂCHES

- Aide le technicien (spécialisé) lors de la réalisation des contrôles préventifs des installations (ex. équipements d'utilité publique) à l'aide de check- lists existantes;
- Assiste le technicien (spécialisé) lors de travaux d'entretien périodiques et d'entretien de base conformément aux règles de sécurité et d'hygiène;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique au sujet des tâches journalières;
- Contrôle les appareils (ex. équipements d'utilité publique) après concertation avec le technicien (spécialisé) (ex. prend note du chiffre du compteur);
- Apporte un soutien général au technicien (spécialisé);
- Informe les parties concernées (ex. infirmiers, patients/résidents) au sujet des travaux à exécuter;
- Participe aux déménagements internes;
- Va chercher des pièces techniques dans le magasin;
- Collabore à l'entretien des jardins, des plates-bandes et des plantes de l'institution;
- Se charge de l'entretien du parking;
- Transporte le matériel livré au bon service;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance technique de base dans divers domaines et connaît les règles et procédures de sécurité s'y rapportant;
- Est adroit et a une vision technique globale pour aborder et résoudre des problèmes;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe les parties concernées au sujet des tâches à exécuter;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique avant d'appliquer des solutions;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Exécute des travaux d'entretien de base, des contrôles périodiques et des réparations standards selon les directives du responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;

**Objectif général:** Exécuter l'entretien général et les petites réparations afin de prévenir et de remédier aux défaillances et d'assurer la propreté et le bon état de l'institution.

*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

- Exécuter l'entretien général et des réparations

- Autres activités

### TÂCHES

- Entretien les abords des bâtiments (tels que le jardin et le parking), les maintient propres et en bon état;
- Exécute divers travaux d'entretien ou de réparation urgents ou planifiés sur demande du responsable hiérarchique:
  - Remplace et répare le petit matériel (distributeur de savon, lampes);
  - Se charge des grandes tâches d'entretien comme le nettoyage mécanique des couloirs de l'institution ou le nettoyage des fenêtres;
  - Récolte le linge dans les services et le pèse;
  - S'occupe de la distribution du matériel de toutes sortes dans l'institution;
- Se charge du ramassage correct et à temps des déchets médicaux et autres: s'occupe de trier les déchets, prépare les containers de déchets pour leur enlèvement et signale les problèmes (ex. containers pleins) au responsable hiérarchique;
- Exécute des petits travaux de réparation dans l'institution, dans divers domaines tels que les sanitaires et la peinture;
- Ramasse les rideaux dans les chambres des patients/résidents pour les faire laver et ensuite les repend;
- Participe aux déménagements internes;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance technique de base dans divers domaines et connaît les règles et procédures de sécurité s'y rapportant;
- Est habile et a une bonne vision technique pour pouvoir résoudre divers problèmes;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Informe les patients/résidents et le personnel au sujet des travaux de réparation et d'entretien;
- Se consulte avec le responsable hiérarchique avant d'appliquer des solutions;

### Résolution de problèmes

- Analyse la nature du problème technique et contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Participe à l'entretien général du bâtiment;
- Exécute des travaux basiques d'entretien, des contrôles périodiques et des réparations standards selon les directives du responsable hiérarchique;

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec des gaz, fumées ou substances irritantes;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable

**Objectif général:** Superviser et organiser la cuisine et la cafétéria afin de garantir la qualité des repas et de pouvoir proposer une alimentation équilibrée répondant aux normes d'hygiène et de nutrition dans le respect des normes HACCP.

*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 le personnel de la cuisine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de missions, maladie) pour permettre la continuité du service;</li> <li>• Dirige et motive les collaborateurs en passant des accords clairs et en émettant des règles pratiques;</li> <li>• Encadre les collaborateurs et détecte, en concertation avec le responsable hiérarchique, leurs besoins en formation;</li> </ul>
- Organiser la cuisine et la cafétéria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique les décisions de la direction aux collaborateurs et les implémente dans le service en concertation avec le responsable hiérarchique;</li> <li>• Organise et veille aux activités de la cuisine et de la cafétéria (ex. la préparation des repas, la vaisselle et le service de caisse);</li> <li>• Veille à ce que les directives concernant les régimes alimentaires soient suivies;</li> <li>• Donne des directives au personnel de cuisine lors de la préparation des repas afin de pouvoir proposer les quantités et les variétés prévues;</li> <li>• Résout des problèmes liés au fonctionnement de la cuisine et de la cafétéria;</li> <li>• Participe à et conseille l'équipe multidisciplinaire (comprenant, entre autres, le diététicien) lors de la détermination des menus pour le mois à venir;</li> <li>• Collabore avec les services concernés à la planification et l'exécution de missions spéciales (ex. dîners et réceptions);</li> <li>• Planifie dans le service les travaux et réparations prévus par le service technique;</li> <li>• Prépare des repas;</li> <li>• Participe à des groupes de travail ayant pour but d'améliorer la qualité des services prestés;</li> </ul>
- Acheter des matières premières et du matériel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille à ce que le matériel et les matières premières soient disponibles pour permettre aux collaborateurs d'exécuter leurs tâches;</li> <li>• Passe, à cet effet, les commandes nécessaires aux fournisseurs;</li> <li>• Renvoie aux fournisseurs les livraisons non conformes ou incorrectes;</li> </ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en techniques culinaires;
- Connaît les recettes utilisées;
- Sait travailler avec les appareils de cuisine nécessaires;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène et le respect des normes HACCP;
- Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 unisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires pour encadrer les collaborateurs;
  - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Participe à et conseille l'équipe multidisciplinaire lors de la détermination des menus pour le mois à venir;
- Collabore et échange des informations avec les fournisseurs externes, les collègues d'autres services (ex. Service Technique) et les patients/résidents concernant la prestation de services liés à la cuisine et à la cafétéria;

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes du service liés au personnel (ex. conflits, occupation du personnel) en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Renvoie aux fournisseurs les livraisons non conformes ou incorrectes;
- Cherche des possibilités pour optimiser le fonctionnement de la cuisine et de la cafétéria (ex. nouveaux appareils, nouveaux plats);

### Responsabilité

- Organise la cuisine et la cafétéria suivant les procédures de l'institution;
- Veille au respect des normes d'hygiène (HACCP) et de nutrition;
- Achète des produits de stock et consulte le responsable hiérarchique et le Diététicien lors de l'achat de nouveaux produits ou de commandes considérables;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;

**Objectif général:** Préparer les repas suivant les recettes et les réglementations en vigueur afin de pouvoir proposer une alimentation équilibrée répondant aux normes d'hygiène et de nutrition, dans le respect des normes HACCP.

*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
- Préparer les repas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rassemble les ingrédients et les prépare;</li> <li>• Prépare les repas suivant les recettes fixées au préalable et en tenant compte des exigences diététiques et des normes HACCP;</li> <li>• Suit le processus de cuisson suivant la recette;</li> <li>• Contrôle systématiquement le processus de cuisson et les températures;</li> <li>• Enregistre les ingrédients alimentaires;</li> </ul>
- Veiller à la distribution des repas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portionne et distribue les repas;</li> <li>• Veille à ce que les chariots soient chargés et que les repas soient servis dans le restaurant;</li> </ul>
- Surveiller la cuisine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle la température des frigos et des congélateurs;</li> <li>• Fait le réassortiment d'ingrédients et de produits;</li> <li>• Contrôle et entretient les appareils utilisés et le matériel;</li> <li>• Suit l'état général de la cuisine (ex. les lumières, le gaz et l'eau);</li> </ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'occupe des repas et des amuses-bouches lors de réceptions et de lunches;</li> <li>• Participe à des groupes de travail ayant pour but d'améliorer la qualité des services prestés;</li> </ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en techniques culinaires;
- Connaît les recettes utilisées;
- Sait travailler avec les appareils de cuisine nécessaires;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène et le respect des normes HACCP;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerta avec le responsable hiérarchique et les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Participe à des groupes de travail ayant pour but d'améliorer la qualité des services prestés;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Prépare les repas suivant les recettes indiquées et les réglementations et les normes en vigueur;
- Veille au respect des normes d'hygiène (HACCP) et de nutrition;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;

**Objectif général:** Aider à la préparation des repas suivant les recettes et les réglementations en vigueur afin de pouvoir proposer une alimentation équilibrée répondant aux normes d'hygiène et de nutrition, dans le respect des normes HACCP.

*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**

- Aider à la préparation des repas
- Veiller à la distribution des repas
- Veiller à la propreté de la cuisine
- Autres activités

**TÂCHES**

- Rassemble les ingrédients en veillant à gérer correctement les stocks (first-in, first-out);
- Aide à préparer les ingrédients;
- Prépare les repas suivant des recettes préétablies et dans le respect des normes HACCP;
- Suit le processus de cuisson suivant la recette;
- Dresse le couvert selon un schéma préétabli;
- Portionne et distribue les repas;
- Veille à ce que les chariots soient chargés et que les repas soient servis dans le restaurant;
- Remet en ordre la cuisine et entretient le matériel de cuisine;
- Veille à la propreté des locaux;
- Contrôle la température des frigos et des congélateurs;
- Vérifie les huiles de friture;
- S'occupe des repas et des amuses-bouches lors de réceptions et de lunches;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en techniques culinaires;
- Connaît les recettes utilisées;
- Sait travailler avec les appareils de cuisine nécessaires;
- Possède une connaissance des règles et procédures concernant l'hygiène et le respect des normes HACCP;
- Période de familiarisation: 1 - 3 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Se concerte avec le responsable hiérarchique et les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Prépare les repas suivant les recettes indiquées et les réglementations et les normes en vigueur;
- Veille au respect des normes d'hygiène (HACCP) et de nutrition;

### Facteurs d'environnement

- Présence limitée de bruit (< 60dB);
- Conditions climatiques aggravantes pendant au moins 3h/jour;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;

**Objectif général:** Elaborer et exécuter le plan de traitement ergothérapeutique pour des patients/résidents souffrant de problèmes dans leur fonctionnement quotidien, afin d'améliorer leur autonomie et de développer et/ou de maintenir leurs acquis.

*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

- Etablir des diagnostics ergothérapeutiques chez des patients/résidents concernant des problèmes dans leur fonctionnement quotidien

- Traiter les patients/résidents et suivre leur évolution

- Faire le suivi administratif des traitements effectués

- Autres activités

## TÂCHES

- Effectue des examens et mène une observation de longue durée pour constater les aptitudes, identifier les limites psycho-sociales ou les troubles et rechercher la cause du problème;
- Évalue les résultats des examens et de l'observation et établit un diagnostic ergothérapeutique;
- Détermine le traitement ou le plan de traitement ergothérapeutique optimal dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;
- Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée;

- Met en place le plan de traitement ergothérapeutique en concertation avec l'équipe multidisciplinaire et en tenant compte des psychopathologies spécifiques des patients/résidents et de leur traitement global ;
- Offre des activités spécifiques et diversifiées qui sont adaptées aux possibilités des patients/résidents et qui favorisent le développement et/ou le maintien des acquis des patients;
- Organise des activités de groupe ou individuelles qui concernent la vie quotidienne, les loisirs, les activités productives etc. en tenant compte des demandes et des besoins des patients/résidents attribués;
- Accompagne les patients/résidents individuellement dans leur trajectoire professionnelle en collaboration avec le Service Social: les prépare éventuellement à leur réinsertion dans le milieu socioprofessionnel en les mettant en contact avec les services externes et en les guidant dans la recherche d'un emploi;
- Prépare les patients/résidents en collaboration avec le service social pour leur sortie de l'institution, le cas échéant, par exemple en leur offrant un inventaire des possibilités de détente (ex. associations, bibliothèques, ...);
- Motive les patients/résidents à travailler à leurs problèmes ou leurs limites psychosociales en menant des entretiens avec eux, en écoutant leurs préoccupations et en les soutenant ;
- Évalue régulièrement les effets du plan de traitement et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail;
- Conseille et informe toutes les parties concernées de l'évolution des patients/résidents;

- Tient à jour un rapport sur chaque traitement effectué;
- Rédige des rapports concernant l'évolution des patients/résidents;
- Complète les dossiers des patients/résidents afin de favoriser la réalisation de leurs projets;

- Donne des conseils pour l'achat de matériel pour les ateliers;
- S'occupe de l'organisation logistique des activités (local, matériel);
- Effectue, le cas échéant, des visites à domicile chez des patients.

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leur famille et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et ergothérapeutique, du traitement ergothérapeutique et interdisciplinaire optimal;
- Donne des conseils pour l'achat de matériel ergothérapeutique spécialisé;
- Entretient des contacts avec divers services extérieurs afin de contribuer au projet du patient/résident;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;
- Etablit des diagnostics ergothérapeutiques chez des patients/résidents;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement ergothérapeutique des patients/résidents attribués, prescrit par les médecins ou décidé dans la concertation de travail (multi)disciplinaire, le suit et l'adapte;

### Facteurs d'environnement

- De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- L'exercice de la fonction requiert une position debout prolongée;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;

**Objectif général:** Evaluer et traiter des patients/résidents souffrant de problèmes logopédiques afin d'améliorer le niveau de fonctionnement de leur communication.

*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

- Etablir des diagnostics logopédiques chez des patients/résidents concernant des troubles logopédiques (ex. de la communication, de la déglutition ou de l'apprentissage)

- Traiter des patients/résidents et suivre leur évolution

- Faire le suivi administratif des traitements effectués

- Autres activités

## TÂCHES

- Effectue des examens pour observer les aptitudes, identifier les troubles et rechercher la cause du problème;
- Evalue les résultats des examens et établit un diagnostic logopédique en rédigeant un bilan de toutes les fonctions et de tous les aspects liés aux capacités de communication;
- Discute du traitement optimal avec les autres prestataires de soins, dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;
- Informe les patients/résidents à propos des examens, des troubles constatés et de la thérapie conseillée et des moyens d'aide logopédiques nécessaires;
- Prépare le traitement (ex. contenu et matériel) en tenant compte des évolutions dans la spécialisation;
- Traite les patients/résidents selon la thérapie prescrite et les motive à travailler ou à gérer leurs troubles;
- Evalue régulièrement les effets de la thérapie et effectue des ajustements éventuels sur base de la concertation de travail;
- Conseille et informe toutes les parties concernées (ex. les proches ) de l'évolution des patients/résidents;
- Tient à jour un rapport sur chaque traitement effectué;
- Etablit des rapports pour les différentes parties concernées (ex. les proches, spécialistes et professeurs) dans lesquels l'état et l'évolution des patients/résidents sont discutés;
- Effectue des consultations de patients en ambulatoire;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Fournit des renseignements aux patients/résidents et leurs proches et les motive pendant le traitement;
- Discute, dans la concertation de travail logopédique et multidisciplinaire, du traitement logopédique et multidisciplinaire optimal;

### Résolution de problèmes

- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;
- Etablit des diagnostics logopédiques chez des patients/résidents;

### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement logopédique des patients/résidents attribués;

### Facteurs d'environnement

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

**Objectif général:** Traiter des patients/résidents dans le cadre de leur traitement individuel et global afin de suivre, soutenir et améliorer leur bien-être psychosocial.

*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

- Organiser la thérapie psychomotrice pour des patients/résidents et suivre leur évolution

- Faire le suivi administratif des traitements effectués

- Autres activités

## TÂCHES

- Organise des activités orientées vers le mouvement et le corps (sport et jeux) avec des objectifs thérapeutiques spécifiques (ex. maîtrise de l'agressivité, expérience corporelle...) et dans le but de stimuler les aptitudes sociales des patients/résidents;
- Observe les patients/résidents et la dynamique de groupe pendant les activités, intervient et communique les constatations et les problèmes éventuels pendant la concertation multidisciplinaire ;
- Évalue les effets de la thérapie psychomotrice et la corrige si nécessaire sur base de la concertation de travail ;
- Stimule les patients/résidents à prendre part aux activités de groupe ;
- Organise éventuellement des activités individuelles avec les patients/résidents sur base d'une concertation multidisciplinaire et dans le cadre d'un traitement psychomoteur optimal, telles que par exemple de la relaxation ;
- Participe à l'optimisation des thérapies sur base des évolutions dans la spécialisation;

- Établit une anamnèse pour chaque nouveau patient/résident;
- Établit un rapport pour chaque patient/résident et le tient à jour;

- Participe aux observations dans le dossier des patients/résidents et durant la concertation multidisciplinaire;

### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance de base de divers syndromes (psychopathologies);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

#### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Possède des aptitudes pour rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Discute, dans la concertation de travail multidisciplinaire et de psychomotricité, du traitement psychomoteur et interdisciplinaire optimal;

#### Résolution de problèmes

- Se concerta avec des collègues et/ou des médecins à propos de problèmes liés aux patients;
- Se concerta avec les collègues et/ou les médecins à propos de problèmes liés aux patients/résidents;
- Etablit des diagnostics psychomoteurs chez les patients/résidents;
- Peut intervenir dans des situations de crise;

#### Responsabilité

- Se charge de l'exécution du traitement psychomoteur des patients/résidents attribués, prescrit par les médecins ou décidé dans la concertation de travail (multi)disciplinaire, le suit et l'adapte;

#### Facteurs d'environnement

- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;

**Objectif général:** Collaborer au diagnostic des patients/résidents afin de permettre le bon déroulement du traitement et d'améliorer ainsi le bien-être psychologique et psychosocial des patients/résidents.

*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

- Poser des diagnostics psychothérapeutiques chez des patients/résidents concernant des problèmes psychologiques sous la supervision du psychologue/orthopédaogogue

- Soutenir le psychologue dans le traitement des patients/résidents

- Collaborer à l'optimisation des services

## TÂCHES

- Effectue, sous supervision et dans le respect du diagnostic (psychologique et orthopédagogique), des examens et des observations auprès des patients/résidents attribués:
  - Examine, via des entretiens psychothérapeutiques, les antécédents des patients/résidents afin de contribuer à recevoir une image complète du patient/résident, à identifier la nature du problème psychique et à en découvrir la cause et en réalise un rapport;
  - Assiste le psychologue dans la réalisation des tests psychodiagnostiques et travaille les résultats obtenus afin d'obtenir des résultats interprétables;
- Formule des avis auprès du psychologue et collabore ainsi au traitement psychothérapeutique optimal dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;
- Collabore, en rapportant les observations et en formulant des conseils auprès du psychologue, à la prévention des attitudes ou comportements dommageables et/ou des événements dangereux;
- Encadre les patients/résidents, sous la supervision du psychologue et suivant ses directives et le plan thérapeutique, entre autres en les encourageant, en les aidant et en les orientant dans le développement de leur personnalité et dans la prise de décisions ou lorsqu'ils effectuent des choix;
- Évalue régulièrement les effets du traitement et les rapporte au psychologue afin de permettre une adaptation éventuelle du traitement;
- Conseille et informe les autres prestataires de soins, en concertation avec le psychologue, à propos du traitement et de l'évolution des patients/résidents;
- Tient à jour un rapport sur l'état et l'évolution des patients/résidents (dossier patient);
- Collabore au planning et à l'organisation des programmes de traitement;
- Se tient au courant des développements en matière de santé mentale, se concerta à ce sujet avec les collègues et échange des expériences pratiques avec eux;
- Suit des formations scientifiques et se tient au courant des développements dans la spécialisation, informe et se concerta à ce sujet avec les collègues et échange des expériences pratiques avec eux;

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des syndromes;
- A une connaissance du psychodiagnostic et du matériel de test psychodiagnostique;
- Sait travailler avec les outils informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application;

### Communication

- Ecoute activement les patients/résidents, les encadre en leur donnant des informations et les motive pendant le traitement;
- Se concerta au sein de groupes professionnels et dans le cadre de la concertation d'équipe au sujet des nouveaux développements en matière de santé mentale;
- Se concerta au sujet de l'état de santé mentale des patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire (ex. avec des médecins et des psychiatres);

### Résolution de problèmes

- Collabore aux diagnostics psychothérapeutiques chez des patients/résidents;
- Se concerta au sujet des problèmes liés aux patients/résidents avec le psychologue et dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire;

### Responsabilité

- Sous la supervision du psychologue, fait passer des examens, effectue des entretiens psychothérapeutiques et accompagne les patients/résidents attribués dans une démarche thérapeutique;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;

**Objectif général:** Donner des soins globaux (infirmiers et psychosociaux) à domicile à un groupe de patients attribués, afin de maintenir, d'améliorer ou de rétablir leur santé et bien-être et de favoriser leur autonomie.

*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
- Effectuer des tâches infirmières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalise des actes infirmiers spécialisés et qualitatifs suivant le planning établi par l'infirmier en chef soins à domicile;</li> <li>• Exécute, selon la prescription médicale, des actes techniques infirmiers, comme faire des injections, soigner des plaies et faire des prises de sang;</li> <li>• Prépare les médicaments selon la prescription médicale et les donne aux patients;</li> <li>• Relève les paramètres des patients (ex. température, pouls, battements cardiaques, taux de glucose);</li> <li>• Observe l'état de santé des patients et détecte les changements éventuels;</li> <li>• Aide les patients lors de la toilette infirmière;</li> <li>• Veille au confort des patients lors des soins et cherche des solutions pour garantir ce confort dans le cadre de la situation à domicile;</li> </ul>
- Effectuer des tâches administratives liées aux patients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tient à jour le dossier infirmier des patients;</li> <li>• Enregistre les données des patients et les actes infirmiers effectués (notamment dans le dossier infirmier);</li> <li>• Remplit les divers formulaires et documents selon la réglementation (ex. pour les mutualités, les échelles de Katz);</li> </ul>
- Participer à la continuité et à la qualité des soins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablit le plan de soins;</li> <li>• Informe et se consulte avec le médecin traitant sur l'état de santé de ses propres patients et assure le suivi de ses patients;</li> <li>• Consulte les collègues (ex. infirmier référence discipline soins à domicile) et/ou la hiérarchie en cas de questions et/ou de problèmes;</li> <li>• Se consulte avec les collègues à propos d'informations sur des patients et leurs proches et de la situation spécifique à domicile pour assurer la continuité des soins;</li> <li>• Maintient ses compétences techniques infirmières en participant à des formations et à des discussions internes sur des thèmes spécifiques;</li> </ul>
- Informer et soutenir les patients et leurs proches sur le plan psychosocial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discute avec les patients, écoute leurs problèmes et propose des solutions personnalisées;</li> <li>• Donne aux patients et à leurs proches des explications sur les possibilités de soins de proximité, les diagnostics infirmiers et le matériel infirmier;</li> <li>• Informe les patients et leurs proches sur les services internes et externes (ex. service de permanence);</li> </ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Possède une connaissance pratique du matériel médical;
- Connait les techniques pour la prévention des lombalgies (porter/soulever);
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe non-hiérarchique: informe les patients et leurs proches sur les soins de proximité;

### Communication

- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Discute avec les patients et leur proches et leur procure des renseignements sur le traitement et les autres services de l'institution;

### Résolution de problèmes

- Cherche, en dépit des moyens limités, des solutions pour garantir le confort des patients lors de l'exécution de traitements;
- Fait appel au responsable hiérarchique et/ou aux spécialistes internes (ex. médecin) en cas de problèmes spécifiques ou complexes liés aux patients;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes pratiques;

### Responsabilité

- Participe à l'exécution du traitement médical en procurant et en déléguant, dans le cadre légal, des soins infirmiers ainsi qu'en établissant et en exécutant le plan de soins;
- Se concerta avec les collègues, le responsable hiérarchique, le médecin et d'autres prestataires de soins au sujet de l'état de santé des patients et des traitements à effectuer;
- Est discret avec les informations confidentielles;

### Facteurs d'environnement

- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel quotidiennement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;

**Objectif général:** Développer, mettre en oeuvre et soutenir la communication interne et externe de l'organisation afin d'assurer la promotion de ses activités/projets.

*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

- Développer et gérer les contenus et supports de communication de l'organisation

- Soutenir l'organisation dans sa communication interne et externe

- Autres activités

### TÂCHES

- Développe la communication de l'organisation en tenant compte des tendances et évolutions en la matière (ex. graphismes, nouveaux médias);
- Rédige ou adapte des contenus (ex. newsletters, articles, courriers officiels), les met en forme ou fait appel à des fournisseurs externes (ex. imprimeurs, éditeurs);
- Effectue une relecture et vérifie la qualité rédactionnelle des communications de l'organisation (ex. charte graphique, orthographe, cohérence);
- Elabore et entretient la communication digitale de l'organisation: assure les contacts avec les développeurs, met à jour les pages web, anime les réseaux sociaux, etc.;
- Diffuse les publications selon les modalités pratiques ou le plan de communication convenus (ex. délai, support, destinataires).
- Vérifie et sélectionne les informations ou actualités pertinentes pour l'organisation en vue de la rédaction et la diffusion de publications;
- Relais activement l'information au sein de l'organisation (ex. affichages, mailings internes);
- Tient à jour et complète les bases de données liées à la communication de l'organisation (ex. contacts presse, affiliés/abonnés, acteurs du secteur);
- Analyse les possibilités de création/diffusion de contenus et formule des propositions à la hiérarchie (ex. en vue d'améliorer la visibilité des activités, de renforcer la communication interne/externe de l'organisation);
- Participe à la mise en oeuvre de la communication autour d'évènements/projets de l'organisation (ex. portes ouvertes, colloques, fêtes du personnel):
  - Se concertent avec l'équipe et les partenaires le cas échéant (ex. fédérations, autorités locales) et les conseille au sujet de la communication liée à l'évènement/au projet;
  - Suit la mise en place de l'évènement/du projet et apporte un soutien opérationnel à l'équipe (ex. sélection d'invités, envoi d'invitations, présence au stand d'information).
- Intervient en tant que porte-parole de l'organisation auprès d'externes (ex. interpellation de médias).

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A des connaissances en techniques de communication et de publication;
- A des aptitudes rédactionnelles;
- A des aptitudes en organisation et planification;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Se consulte ou donne des conseils aux collègues et/ou la hiérarchie concernant la mise en oeuvre ou le contenu des communications internes ou externes (ex. réalisation de visuel, rédaction de contenus);
- Rédige et met en forme des contenus pour les équipes internes et les externes;
- Communique et prend des arrangements avec des externes (ex. partenaires, fournisseurs) à propos des services à fournir;
- Assure une veille informationnelle, identifie-les informations/actualités pertinentes et en assure la transmission.

### Résolution de problèmes

- Adapte les contenus, conformément au plan de communication, au public visé (ex. grand public, travailleurs du secteur, médias, politiques), aux usages spécifiques et au canal de diffusion;
- Soutient l'organisation en matière de communication tenant compte des urgences, du planning des projets, de l'actualité;
- S'assure de l'exactitude des sources d'informations et de la qualité des contenus diffusés.

### Responsabilité

- Collabore à la mise en oeuvre de la communication autour d'évènements/projets de l'organisation en concertation avec l'équipe/la hiérarchie;
- Assure la communication interne/externe conformément au plan de communication prévu par la hiérarchie (ex. délais, canaux de diffusion);
- Se consulte avec l'équipe ou la hiérarchie au sujet du contenu de diverses publications et/ou les soumet pour relecture avant leur diffusion selon la nature du contenu (ex. document technique, courrier officiel, sensible ou complexe).

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran représente une part substantielle de la fonction (>80%).

**Objectif général:** Traiter des dossiers administratifs et fournir des prestations spécialisées de support dans un domaine spécifique d'une institution/un service (tels que par exemple les finances, l'administration des patients) afin de contribuer à leurs objectifs opérationnels.

*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

- Traiter des dossiers administratifs de leur ouverture à leur finalisation

- Effectuer des prestations administratives spécialisées de support dans le domaine ou dans la branche d'activités spécifique

- Autres activités

## TÂCHES

- Rassemble, recherche, enregistre et met à jour des données/informations pour le suivi des dossiers;
  - Contrôle des données (standards et non-standards): vérifie la complétude, contrôle la conformité à une réglementation d'application, requiert des compléments d'informations (ex. justificatifs, procédures);
  - Organise les dossiers et les sauvegarde sur les supports appropriés;
  - Rédige des documents variés standards et non-standards (ex. courriers, factures, notes d'honoraires, synthèses, rapports) en lien avec le traitement des dossiers;
  - Intervient en tant que personne de contact de première ligne (interne et externe) concernant ces dossiers (ex. traitement des questions/problèmes, communication de décisions);
  - Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant les directives de traitement des dossiers (ex. choix des outils, méthode à suivre, priorités, planning).
- 
- Soutient la hiérarchie dans l'analyse de données ou de résultats;
  - Produit et met à jour des documents internes (ex. rapport annuel, clôture comptable, statistiques) ou de suivi (ex. tableaux de bords, suivi budgétaire, listes de contrôle);
  - Donne des informations et des conseils au sein de l'institution (ex. résultats des contrôles, réglementation, analyse de la situation);
  - Informe des intervenants externes (ex. réviseur, pouvoir subsidiant) dans son domaine;
  - Participe à des groupes de travail relatifs au développement de projets ou d'activités en lien avec son domaine spécifique (ex. mise en place de nouveaux outils/programmes, recherche de fournisseurs/partenaires).
- 
- Participe aux activités et/ou projets spécifiques en lien avec les missions générales de son organisation.

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie des activités de support administratif dans son domaine/son service spécifique et/ou une connaissance approfondie dans sa discipline spécifique;
  - A des aptitudes administratives;
  - Possède un esprit mathématique et logique;
  - Maîtrise des applications informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

Pas d'application.

### Communication

- Agit en tant que personne de contact pour des dossiers spécifiques: répond aux questions relatives aux dossiers et communique des informations à des intervenants internes/ externes;
- Conseille, informe et se consulte avec le responsable hiérarchique concernant les dossiers, le domaine ou l'activité spécifique;
- Rédige des documents administratifs variés standards et non-standards et fournit des éclaircissements sur ceux-ci.

### Résolution de problèmes

- Assure le traitement de dossiers administratifs (de leur ouverture à leur finalisation);
- Fournit, tant au niveau interne qu'externe, des réponses aux questions liées à son domaine ou effectue des recherches en vue de produire des réponses adaptées;
- Effectue des activités administratives spécialisées telles qu'effectuer des recherches spécifiques ou plus complexes, collaborer à l'analyse de données ou des résultats et les rapporter au responsable hiérarchique;
- Réalise et contrôle des documents/rapports standards et non-standardisés de manière autonome;
- Participe au développement de projets ou d'activités en lien avec son domaine ou son activité spécifique.

### Responsabilité

- Est précis et rigoureux;
- Traite des dossiers administratifs spécifiques de leur ouverture à la finalisation, de façon autonome dans le respect des procédures/directives existantes (ex. planning, priorités) ou de la réglementation en vigueur;
- S'assure à ce que les dossiers sont complets et conformes aux réglementations et procédures en vigueur;
- Se consulte, avec le responsable hiérarchique à propos des directives de traitement des dossiers et à l'établissement de documents finaux.

### Facteurs d'environnement

Le travail sur écran <80% est une exigence à l'exercice de la fonction.

**Objectif général:** Soutenir l'organisation dans divers domaines administratifs afin de contribuer au fonctionnement général de l'organisation.

*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

- Assurer le suivi des dossiers dans divers domaines administratifs (ex. finances, comptabilité, RH, formation)

- Exécuter des tâches de support administratif

- Autres activités

### TÂCHES

- Constitue, vérifie et met à jour des dossiers (ex. assurances, administration du personnel, subsides);
  - Prépare ou collecte des documents internes à la demande du responsable ou de l'équipe (ex. tableau de suivi, contrat de travail, pièces comptables);
  - Participe à la réalisation ou la rédaction de documents de l'organisation (ex. rapport d'activité, courriers vers des partenaires);
  - Assure le suivi de procédures administratives et signale les anomalies au responsable concerné;
  - Échange des informations relatives aux dossiers avec des internes ou externes (ex. comptable externe, secrétariat social);
  - Répond aux questions internes et externes concernant les domaines administratifs relevant de sa compétence et transmet les questions complexes au responsable;
  - Effectue des recherches administratives pour soutenir l'équipe (ex. documentation, procédures, fournisseurs).
- 
- Encode des données administratives;
  - Réceptionne, transfère ou partage des documents ou des informations aux collègues concernés;
  - Classe et archive des dossiers.
- 
- Soutient l'équipe pour l'accueil de visiteurs;
  - Veille à la disponibilité du stock de petites fournitures ou du matériel et passe des commandes si nécessaire;
  - Participe aux activités et/ou projets spécifiques en lien avec les missions générales de son organisation.



### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- A des aptitudes administratives;
- A des connaissances pratiques dans un ou plusieurs domaines administratifs (ex. comptabilité, RH);
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

#### Communication

- Encode des données administratives dans des supports standardisés;
- Participe à la réalisation ou la rédaction de documents divers;
- Echange des informations et des documents (ex. pièces comptables, notes de frais) avec des collègues ou des externes.

#### Résolution de problèmes

- Vérifie que des données enregistrées sont complètes et en ordre;
- Répond aux questions des internes et externes afin de compléter les dossiers administratifs et transmet les questions complexes au responsable concerné;
- Se consulte avec l'équipe sur l'organisation du travail;
- Contacte le responsable concerné en cas d'anomalies ou de problèmes.

#### Responsabilité

- Est précis et rigoureux;
- Assure un support administratif selon les directives reçues.

#### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran représente une part substantielle de la fonction (>80%).

**Objectif général:** Tenir la comptabilité générale d'une organisation et procurer des informations financières afin de la soutenir dans sa gestion.

*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**

- Enregistrer, traiter et contrôler les opérations comptables/données financières de l'organisation

- Rapporter des informations ou données financières

- Autres activités

**TÂCHES**

- Enregistre les opérations comptables générales (ex. banque, caisse, carte de crédit, factures);
- Etablit des factures et en assure le suivi;
- Contrôle les pièces comptables fournies et/ou encodées par les collègues (ex. achats, notes de crédit, prestations) et examine avec eux les problèmes éventuels;
- Contacte les fournisseurs en cas d'anomalies dans la facturation ou les conditions de paiement;
- Suit les rentrées et sorties (ex. liquidités, créances) et les budgets (ex. visualise le rapport entre les subsides et les rentrées des prestations);
- Effectue des paiements (ex. factures, honoraires, salaires) après approbation du responsable hiérarchique;
- Clôture la comptabilité annuelle (ex. contrôle, consolidation et publication des comptes) et établit les documents comptables requis.
- Fournit des informations/justificatifs comptables ou financiers et apporte des éclaircissements aux collègues ou à des externes (ex. hiérarchie, réviseur, pouvoir subsidiant);
- Effectue des statistiques (ex. estimations/prévisions budgétaires) et rapports financiers;
- Etablit des documents fiscaux (ex. déclaration fiscale, déclaration TVA);
- Participe à l'élaboration du budget annuel avec la hiérarchie.
- Veille à la disponibilité et à la sécurité des liquidités (ex. transfert à la banque).

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie de la comptabilité;
  - Connaît les règles financières et fiscales spécifiques au secteur;
  - A un esprit mathématique et logique;
  - Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Recueille ou fournit des données et des renseignements comptables dans les services internes (ex. collègues, hiérarchie);
- Réalise des rapports comptables/financiers et fournit des éclaircissements sur ceux-ci;
- A des contacts avec des externes (ex. fournisseurs, secrétariat social) concernant des sujets tels que la facturation, les conditions de paiement.

### Résolution de problèmes

- Effectue les enregistrements comptables y compris ceux plus complexes;
- Recherche et rassemble les informations concernant des données manquantes ou imprécises;
- Soutient la hiérarchie pour la résolution de problèmes en matière de comptabilité et/ou finances.

### Responsabilité

- Effectue la gestion comptable de l'organisation conformément aux procédures internes et à la réglementation en vigueur;
- Etablit les comptes annuels en concertation avec la hiérarchie;
- Est précis et rigoureux dans le contrôle et la gestion de la facturation, des flux et liquidités de l'organisation.

### Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran représente une part substantielle de la fonction (>80%).

**Objectif général:** Nettoyer les locaux de l'organisation afin d'y garantir l'hygiène, l'ordre et la propreté.

*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
- Nettoyer les divers locaux de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nettoie les espaces de travail (ex. bureaux, salles de réunions, locaux de consultations) et les endroits accessibles au public (ex. couloirs, sanitaires) en dépoussiérant, lavant, frottant ou aspirant toutes les surfaces (ex. sols, mobiliers, murs) et en les désinfectant le cas échéant;</li><li>• Assure l'ordre général et la propreté des locaux:<ul style="list-style-type: none"><li>- récolte, trie et évacue les déchets;</li><li>- fait/range la vaisselle;</li><li>- arrose les plantes;</li><li>- nettoie le réfrigérateur.</li></ul></li></ul>
- Veiller à ce que les outils de travail et fournitures à usage quotidien soient disponibles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare, assure le rangement et l'entretien des outils de travail (ex. matériel de nettoyage, chariots);</li><li>• Vérifie la disponibilité des produits d'entretien et des fournitures à usage quotidien (ex. papier toilette, café);</li><li>• Communique l'état des réserves et les besoins en réassortiment au responsable concerné afin de commander ou remplacer les fournitures/produits manquants.</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soutient l'organisation pour des petites activités logistiques (ex. ranger des livraisons, évacuation des vidanges, apporter le catering lors de réunions) ou courses diverses (ex. petits achats au magasin).</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec différents produits et matériels d'entretien;
- A une connaissance pratique des règles et des procédures concernant l'hygiène, l'ordre et la propreté;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Communique avec le responsable hiérarchique et les collègues en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Signale les manques de produits ou de matériels au responsable concerné.

### Résolution de problèmes

- Nettoie en utilisant les produits et techniques adéquats;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes.

### Responsabilité

- Exécute les tâches dans le cadre des procédures concernant la sécurité et l'hygiène de l'organisation et suivant les directives et le planning de l'organisation.

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière;
- De lourdes charges doivent de temps à autre être déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable.

**Objectif général:** Accompagner, lors de consultations, des bénéficiaires ayant des questions/difficultés liées à la vie conjugale et familiale afin d'améliorer leur bien-être relationnel et affectif.

*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 soutien axé sur les problématiques familiales et conjugales et effectuer des consultations psychothérapeutiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille le bénéficiaire lors de consultations individuelles, en couple ou en famille et l'écoute activement pour clarifier sa demande (ex. plaintes, souffrances, conflits);</li><li>• Examine la demande du bénéficiaire et recueille des informations sur sa situation familiale, parentale et psychosociale;</li><li>• Oriente, si nécessaire, le bénéficiaire vers d'autres services d'aide/professionnels (ex. médecin spécialiste, association de quartier);</li><li>• Informe le bénéficiaire et lui fournit des explications sur les questions qui touchent à la vie relationnelle et affective (ex. la contraception);</li><li>• Soutient et accompagne le bénéficiaire par un suivi thérapeutique individuel, en couple ou en famille.</li></ul>
- Participer à l'optimisation de la prise en charge globale des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des réunions d'équipe multidisciplinaire et échange des informations concernant l'organisation du travail, des cas cliniques ou des thèmes spécifiques;</li><li>• Donne les informations nécessaires sur le bénéficiaire afin d'assurer la continuité de la prise en charge.</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives en lien avec les consultations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crée le dossier informatisé du bénéficiaire et le complète avec les informations nécessaires et utiles pour le suivi de leur demande (ex. nature de la demande, profil psycho-médico-social du bénéficiaire);</li><li>• A la demande du bénéficiaire, rédige des lettres/documents à l'attention de tiers/organismes (ex. attestation de présence/de suivi);</li><li>• Réceptionne, le cas échéant, le paiement de la consultation.</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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).</li></ul>

### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- Connaît des problématiques liées à la vie conjugale et familiale;
- Connaît les méthodes d'accompagnement et de soutien psychothérapeutique;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

#### Communication

- Est à l'écoute des bénéficiaires et les soutient pendant l'accompagnement psychothérapeutique;
- Informe les bénéficiaires sur les questions qui touchent à la vie relationnelle et affective et les mesures de prévention (ex. contraception);
- Echange des informations sur les bénéficiaires dans le cadre de la concertation multidisciplinaire (ex. avec des médecins, assistants sociaux, thérapeutes).

#### Résolution de problèmes

- Adapte l'accompagnement psychothérapeutique aux besoins et à la situation des bénéficiaires;
- Se concertent au sujet de problèmes complexes liés aux bénéficiaires (ex. déclin de l'état psychique, problèmes médicaux) dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire.

#### Responsabilité

- Etablit le plan d'accompagnement thérapeutique adéquat.

#### Facteurs d'environnement

- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort.

**Objectif général:** Conseiller au sein d'un service de médiation de dettes, des personnes en difficultés financières et intervenir en tant que médiateur auprès de créanciers afin de trouver une solution amiable et/ou prévenir les situations d'endettement.

*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

- Accueillir les demandeurs/bénéficiaires d'une médiation de dettes et leur dispenser des conseils
- Établir et ajuster un plan de remboursement amiable de dettes
- Assurer le suivi administratif des dossiers
- Participer à la concertation multidisciplinaire de l'organisation
- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille les bénéficiaires, s'entretient avec eux et clarifie la demande (ex. défaut de paiement, surendettement, gestion budgétaire quotidienne);
- Recueille et vérifie les informations/données utiles (ex. légalité des créances, situation financière/familiale/professionnelle et psychosociale) auprès du bénéficiaire et/ou d'intervenants externes (ex. administrations, CPAS, créanciers);
- Informe le bénéficiaire de ses droits, ses responsabilités et ses obligations (ex. communication des pièces requises);
- Conseille et guide le bénéficiaire dans la gestion quotidienne de ses revenus et dépenses (ex. mise en place d'ordres permanents, conservation des pièces justificatives, étalement de factures).
- Analyse la situation économique et sociale du bénéficiaire (ex. inventaire des dettes/revenus, échéances des dettes, relevé des aides sociales);
- Intervient en tant que médiateur et établit un plan de remboursement amiable avec le bénéficiaire : se concerta avec le bénéficiaire et les créanciers au sujet d'une stratégie de remboursement (ex. négocie des délais de paiement, demande des réductions d'intérêts);
- Évalue régulièrement la situation du bénéficiaire, l'accompagne et le soutient, cherche des solutions appropriées (ex. nouvelles dettes à inclure, demande de suspension d'une dette) et l'oriente le cas échéant vers d'autres services (ex. CPAS, service de santé mentale, maison médicale);
- Le cas échéant, aide le bénéficiaire, avec son accord, à introduire une requête en règlement collectif de dettes auprès de la juridiction compétente.
- Crée et met à jour le dossier du bénéficiaire;
- Rédige des courriers et établit des documents (ex. rapports, mises en demeure, demandes d'informations/de documents) concernant le suivi du dossier.
- Participe à des réunions multidisciplinaires où la situation des bénéficiaires et les dossiers sont discutés afin de définir un plan d'accompagnement global.
- Accompagne et soutient le bénéficiaire lors de rencontres (ex. avec des parties prenantes, avocat);
- 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

- A une connaissance approfondie des problématiques liées à (au) l'(sur)endettement et la législation y afférent;
  - A une connaissance approfondie en gestion budgétaire;
  - A une connaissance approfondie des procédures de médiation de dettes;
  - Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute des bénéficiaires;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Conseille les bénéficiaires sur leurs droits, devoirs et responsabilités;
- Echange des informations avec des intervenants externes;
- Assure la médiation entre les différentes parties pour parvenir à une solution amiable.

### Résolution de problèmes

- Identifie les dettes et les sources de revenus des bénéficiaires, discute du plan de remboursement avec toutes les parties concernées;
- Assure la médiation de manière indépendante entre les différentes parties;
- Cherche des solutions aux problèmes d'ordre économique et budgétaire des bénéficiaires.

### Responsabilité

- S'assure que le bénéficiaire communique ou mette à disposition les informations et documents nécessaires;
- Etablit le plan de remboursement et exécute les tâches dans le respect des procédures de l'organisation, de la législation et des réglementations;
- Se charge de la constitution et du suivi du dossier de médiation de dettes;
- Vérifie le respect des délais de traitement des dossiers en cours et notifie si nécessaire les personnes concernées.

### Facteurs d'environnement

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

**Objectif général:** Accompagner sur le plan socio-éducatif et organiser des activités pour des bénéficiaires ayant des difficultés liées à leur situation individuelle, socio-économique et/ou socio-culturelle 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

- Accueillir les demandeurs/bénéficiaires d'un soutien socio-éducatif, leur fournir des informations et les accompagner

- Assurer un accompagnement individualisé des bénéficiaires et organiser des activités socio-éducatives

- Participer à la concertation multidisciplinaire et en réseau

- Effectuer des tâches administratives en lien avec l'accompagnement socio-éducatif

- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille et/ou reçoit des demandes d'accompagnement;
- S'entretient avec le demandeur et l'entourage le cas échéant (ex. visites, contacts téléphoniques), afin de recueillir les informations nécessaires à la demande d'accompagnement;
- Évalue et identifie les besoins et les attentes du demandeur;
- Informe le demandeur sur les possibilités d'accompagnement et/ou l'oriente vers des services d'aide le cas échéant.

- Établit avec le bénéficiaire un plan d'accompagnement socio-éducatif individualisé : objectifs, démarches, fréquence des rencontres, activités pertinentes;
- Écoute et soutient le bénéficiaire dans son intégration sociale : l'accompagne à des rendez-vous ou activités (ex. scolarité, emploi, soins), l'aide à remplir divers documents (ex. bourse d'études) et l'assiste dans ses relations avec son entourage et/ou des services/prestataires (ex. conflit familial, soutien scolaire);
- Stimule le bénéficiaire dans l'acquisition de divers apprentissages en vue de favoriser son autonomie (ex. règles d'hygiène et d'entretien ménager, gestion de conflits/de budgétaire/administrative, loisirs utiles);
- Participe à l'organisation d'actions/activités socio-éducatives individuelles ou collectives (ex. actions de sensibilisation, rencontres de quartier, projets citoyens) en se concertant avec ses collègues, des partenaires ou d'autres intervenants si nécessaire (ex. formateurs, agence d'événementiel);
- Encadre et/ou anime des activités socio-éducatives en faveur des bénéficiaires (ex. culturelles, sportives).

- 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.

- Enregistre diverses données relatives aux activités socio-éducatives (ex. animations, visites, prestations);
- Complète le dossier du bénéficiaire (ex. coordonnées, observations, suivi effectué).

- 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

- Connaît les problématiques sociales ou les troubles spécifiques du groupe cible (ex. assuétudes, violences urbaines, précarité);
  - A une connaissance approfondie du réseau d'aide du groupe cible;
  - A une connaissance pratique des techniques d'animation de groupe;
  - Connaît les méthodes d'accompagnement et de soutien psychosocial et sanitaire;
  - Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute des bénéficiaires, les stimule et les soutient sur le plan socio-éducatif;
- Echange des informations sur les bénéficiaires dans le cadre de la concertation multidisciplinaire;
- Echange des informations avec des services et intervenants externes;
- Sait communiquer en groupe de manière claire et objective.

### Résolution de problèmes

- Analyse la demande, établit et adapte un plan d'accompagnement socio-éducatif individualisé;
- Soutient les bénéficiaires dans la gestion quotidienne de leurs difficultés (ex. sociales/sanitaires/scolaires);
- Se concerta au sujet de problèmes complexes liés aux bénéficiaires dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire.

### Responsabilité

- Se charge de l'accompagnement individuel ou en groupe des bénéficiaires;
- Organise les actions/activités socio-éducatives en concertation avec l'équipe, des groupes de travail et/ou selon les directives du responsable hiérarchique;
- 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.

**Objectif général:** Organiser et animer des activités en faveur d'un groupe cible afin de le sensibiliser à des thématiques psychosociales et/ou sociétales.

*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

- Organiser et animer des activités en faveur d'un groupe cible

- Autres activités

## TÂCHES

- Reçoit et analyse des demandes d'animation provenant de partenaires externes (ex. écoles, associations, CPAS, maisons de quartier) en vue de l'organisation d'activités de groupe;
  - Planifie les activités en se concertant avec ses collègues et le partenaire;
  - Prépare le matériel d'animation (ex. outils tels que des cartes, brochures, vidéos) ou l'adapte selon la thématique et le profil du groupe cible et se concerta à ce sujet avec ses collègues lors des réunions d'équipe;
  - Anime les activités en tenant compte des spécificités du public cible (selon l'âge, le profil socioculturel, l'environnement) : présente la thématique, donne des explications, répond aux questions des participants, mène les débats;
  - Évalue le contenu et le déroulement de l'activité avec les participants, le partenaire et ses collègues;
  - Entretient des contacts avec les partenaires pour assurer le suivi des activités, stimuler ou créer des collaborations le cas échéant;
  - Encode les données relatives aux activités de groupe (ex. coordonnées du partenaire, nombre de participants, animateur(s), heures prestées, thématique abordée).
- 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

- A des aptitudes psychosociales;
- A une connaissance pratique des techniques d'animation;
- A des connaissances générales dans le domaine de sensibilisation;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 3 - 6 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute, informe et sensibilise les participants dans le domaine concerné;
- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective;
- Se concerta avec les collègues et les partenaires au sujet de l'organisation des activités.

### Résolution de problèmes

- Présente le programme d'animation concerté avec l'organisation et adapté au groupe cible;
- Répond aux questions générales des participants dans le domaine de sensibilisation (ex. coordonnées de services d'aide);
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes.

### Responsabilité

- Organise les activités en concertation avec l'équipe et/ou selon les directives du responsable hiérarchique;
- Se charge de l'encadrement des participants lors des activités.

### Facteurs d'environnement

- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.

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

## 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.

**Objectif général:** Accompagner et traiter en consultation des patients souffrant de problèmes psychologiques afin d'améliorer leur bien-être psychologique et psychosocial.

*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 souffrant de problèmes psychologiques et établir des diagnostics psychothérapeutiques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille le patient lors de consultations et les écoute activement (et les proches le cas échéant) pour clarifier sa demande (ex. souffrance psychologique);</li><li>• Recueille les informations sur la situation du patient (ex. données personnelles, familiales, psychosociales);</li><li>• Effectue des examens psychologiques (ex. tests psychodiagnostiques), observe les symptômes et mène des entretiens psychothérapeutiques pour obtenir une image complète du patient, identifier la nature du problème psychique et en rechercher la cause;</li><li>• Évalue les résultats des examens, l'état psychique du patient et établit un diagnostic psychothérapeutique;</li><li>• Participe à la détermination d'un accompagnement et du suivi psychothérapeutique optimal dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire le cas échéant, et réoriente si nécessaire le patient vers d'autres services d'aide/professionnels interne ou externe (ex. médecin spécialiste);</li><li>• A, si nécessaire, des contacts ou entretiens avec des proches.</li></ul>
- Accompagner, traiter des patients et suivre leur évolution	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagne et traite le patient selon le plan d'accompagnement et/ou de traitement établi en équipe multidisciplinaire;</li><li>• Encourage et soutient le patient;</li><li>• Fait régulièrement le point avec le patient sur les effets du suivi thérapeutique et propose des ajustements éventuels ;</li><li>• Amène le patient à trouver ses pistes de solution et informe les parties concernées (ex. proches, intervenants concernés) sur des décisions à prendre et l'évolution des bénéficiaires;</li><li>• Établit un rapport de la psychothérapie effectuée et sur l'état et l'évolution du patient.</li></ul>
- Participer à l'optimisation de la prise en charge globale des patients	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à l'élaboration des accompagnements psychothérapeutiques dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire;</li><li>• Échange, avec les collègues de l'équipe multidisciplinaire, des informations concernant l'organisation du travail, des cas cliniques ou des thèmes spécifiques;</li><li>• Échange des expériences pratiques avec ses collègues et acteurs du réseau.</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives en lien avec les consultations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectue diverses tâches administratives : gérer l'agenda, réceptionner des paiements, enregistrer ou mettre à jour des données personnelles;</li><li>• Établit des rapports dans le cadre de l'accompagnement/ du traitement du patient;</li><li>• Rédige des courriers et documents administratifs divers (ex. attestations).</li></ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe à des activités et/ou à des projets spécifiques en lien avec les missions de l'organisation (ex. activités de prévention/sensibilisation sur des thématiques psychosociales ou sociétales, accueil de 1ère ligne de demandeurs/bénéficiaires, animations en institutions).</li></ul>

### CRITÈRES

#### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Sait travailler avec les applications informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

#### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

#### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Possède des aptitudes à l'écoute;
- Ecoute activement les patients, les encadre en leur donnant des informations et les soutient pendant le traitement;
- Soutient les patients et leurs proches;
- Se concerta au sein de groupes professionnels et dans le cadre de la concertation d'équipe au sujet des évolutions dans sa spécialisation;
- Se concerta au sujet de l'état de santé mentale des patients dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire (ex. avec des médecins et des psychiatres).

#### Résolution de problèmes

- Etablit des diagnostics psychothérapeutiques chez des patients;
- Se concerta au sujet des problèmes liés aux patients dans le cadre de la concertation de travail psychologique et multidisciplinaire.

#### Responsabilité

- Fait passer des examens, effectue des entretiens psychothérapeutiques, traite et accompagne les patients dans une démarche thérapeutique;
- Etablit le diagnostic psychothérapeutique, donne le feedback au médecin référent;
- Effectue le traitement adapté selon le plan de traitement établi en concertation multidisciplinaire;
- Effectue les interventions et démarches nécessaires moyennant l'accord des patients.

#### Facteurs d'environnement

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

**Objectif général:** Accompagner, lors de consultations, des patients ayant des questions/difficultés liées à la sexualité afin d'améliorer leur bien-être sexuel, relationnel et affectif.

*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

- Accueillir des demandeurs/bénéficiaires d'un soutien axé sur la sexualité et les difficultés liées, effectuer des consultations psychothérapeutiques et établir un diagnostic sexologique

- Participer à l'optimisation de la prise en charge globale des patients.

- Effectuer des tâches administratives en lien avec les consultations

- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille le patient lors de consultations individuelles ou en couple et l'écoute activement pour clarifier sa demande (ex. plainte, souffrance);
- Examine la demande du patient et recueille des informations sur sa situation personnelle, médicale, familiale et psychosociale, en lien avec sa vie sexuelle;
- Évalue la situation sur base de l'anamnèse effectuée et établit un diagnostic sexologique;
- Oriente, si nécessaire, le patient vers d'autres services d'aide/professionnels (ex. médecin spécialiste, association de quartier);
- Informe le patient et lui fournit des explications sur les questions ou les difficultés qui touchent à la sexualité (ex. troubles du désir, fréquence des rapports, contraception, orientation sexuelle);
- Soutient et accompagne le patient par un suivi thérapeutique individuel ou en couple;
- Propose au patient des outils et exercices pour soulager ses symptômes (ex. exercices de respiration, de relaxation, autohypnose).

- Participe à des réunions d'équipe multidisciplinaire et échange des informations concernant l'organisation du travail, des cas cliniques ou des thèmes spécifiques;
- Donne les informations nécessaires sur le patient afin d'assurer la continuité de la prise en charge.

- Crée le dossier informatisé du patient et le complète avec les informations nécessaires et utiles pour le suivi de sa demande (ex. nature de la demande, profil psycho-médico-social du patient);
- A la demande du patient, rédige des lettres/documents à l'attention de tiers/organismes (ex. attestation de présence, de suivi, mutuelle);
- Réceptionne, le cas échéant, le paiement de la consultation.

- 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

- Connaît les problématiques et les troubles liés à la sexualité;
  - Connaît les problématiques liées à la vie relationnelle et affective;
  - Connaît les méthodes d'accompagnement et de soutien psychothérapeutique;
  - Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute des patients et les soutient pendant l'accompagnement psychothérapeutique;
- Informe les patients sur les troubles, leurs symptômes et les mesures de prévention;
- Echange des informations sur les patients dans le cadre de la concertation multidisciplinaire (ex. avec des médecins, assistants sociaux, thérapeutes).

### Résolution de problèmes

- Adapte l'accompagnement psychothérapeutique aux besoins/aux troubles des patients;
- Se concerta au sujet de problèmes complexes liés aux patients (ex. déclin de l'état psychique, problèmes médicaux) dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire.

### Responsabilité

- Etablit des diagnostics sexologiques;
- Etablit le plan d'accompagnement thérapeutique adéquat.

### Facteurs d'environnement

- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort.

**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"> <li>• 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);</li> <li>• Informe le public cible sur les possibilités et/ou l'oriente vers des services adaptés/spécialisés;</li> <li>• S'entretient avec le public cible (ex. visites, contacts téléphoniques), afin de recueillir les informations nécessaires à l'accompagnement;</li> <li>• Analyse la demande d'accompagnement.</li> </ul>
- Accompagner et soutenir les demandeurs sur le plan social et administratif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablit avec le demandeur un dispositif d'accompagnement : objectifs, démarches, fréquence des rencontres;</li> <li>• Fournit un soutien social au demandeur : effectue des entretiens de suivi, le soutient et l'accompagne dans ses démarches;</li> <li>• 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;</li> <li>• 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);</li> <li>• Se rend avec le demandeur à des rendez-vous avec divers intervenants (ex. médiateur, école, société de logement social).</li> </ul>
- Etablir et assurer le suivi administratif des dossiers des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablit et tient à jour le dossier du bénéficiaire : coordonnées des intervenants, évolution de la situation, suivi des échanges;</li> <li>• Etablit divers documents de suivi (ex. rapports de visites, enquêtes sociales, comptes-rendus des prestations).</li> </ul>
- Participer à la concertation multidisciplinaire et en réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe à des réunions multidisciplinaires où la situation des bénéficiaires et les dossiers sont discutés afin de définir un plan d'accompagnement global;</li> <li>• Informe les collègues ou des intervenants sur les problèmes éventuels observés lors du suivi des bénéficiaires;</li> <li>• Entretient un réseau local pour pouvoir orienter les bénéficiaires en fonction de leurs besoins vers des services spécialisés.</li> </ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> </ul>

## 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.

**Objectif général:** Superviser et coordonner des activités afin de garantir le fonctionnement et la continuité d'une unité/département/service psycho-médico-social au sein d'une organisation.

*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
- Encadrer et superviser des collaborateurs en concertation avec la direction	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervise les activités des collaborateurs, discute avec eux des diverses tâches et problèmes et les encadre dans l'exécution de leurs tâches;</li><li>• Participe, selon les procédures existantes, aux décisions et activités en matière de gestion du personnel (ex. engagement, évaluation, licenciement), en étroite collaboration avec la direction;</li><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel, encode les absences (ex. congés, maladies, formations) de l'équipe et adapte les plannings existants aux besoins de l'organisation (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité des prestations;</li><li>• Anime et organise des réunions d'équipe, donne des instructions ou des explications et motive les collaborateurs;</li><li>• Détermine les besoins en formation des collaborateurs et en organise le suivi;</li><li>• Formule des propositions à la direction pour améliorer le fonctionnement de l'organisation (ex. achat de nouveau matériel).</li></ul>
- Coordonner et assurer le suivi d'activités de l'organisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participe de l'élaboration à l'évaluation du plan d'action de l'organisation en concertation avec la direction;</li><li>• Traite des dossiers de subsides de l'organisation et en assure le suivi: recherche des sources de financement, formule des propositions, constitue les dossiers en concertation avec la direction, assure un suivi budgétaire;</li><li>• Veille au respect des procédures internes et des réglementations d'application pour l'organisation et signale les anomalies au responsable;</li><li>• Véhicule l'information relative aux activités et assure le relais entre les collaborateurs et la direction (ex. fonctionnement, état des lieux);</li><li>• Veille à l'implémentation des décisions dans l'organisation.</li></ul>
- Représenter l'organisation auprès d'instances externes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Représente l'organisation, intervient et émet des positions, sur mandat de la direction, dans des comités, groupes de travail externes (ex. au sein de fédérations patronales, de l'administration);</li><li>• Organise et prend part à des activités et/ou projets spécifiques en lien avec les missions de l'organisation (ex. projet communautaire).</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît les procédures et le fonctionnement de l'organisation;
  - A une connaissance approfondie du réseau de référence pour l'organisation;
  - Connaît la législation et les problématiques du domaine d'activité de l'organisation;
  - Connaît les procédures internes relatives à la politique de gestion du personnel;
  - Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 1 - 3 ans

### 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

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective et défendre son point de vue;
- Echange des informations avec les collaborateurs et répond aux questions pratiques et de contenu;
- Etablit des documents et communique avec des instances externes en vue du suivi de la gestion et du financement de l'organisation;
- Conseille la direction concernant les activités de l'organisation.

### Résolution de problèmes

- Soutient l'équipe pour la résolution de problèmes;
- Résout les divers problèmes (ex. conflits, occupation du personnel) liés à la gestion du personnel après concertation avec la direction;
- Formule à la direction des propositions d'amélioration concernant le fonctionnement de l'organisation.

### Responsabilité

- Se charge du fonctionnement quotidien de l'équipe selon les procédures en vigueur et sous la responsabilité de la direction;
- Veille à la continuité et la qualité des prestations de l'équipe;
- Veille au respect des procédures et de la réglementation.

### 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.

**Objectif général:** Développer et donner des formations à des institutions ou à des professionnels de services psycho-médico-sociaux afin de les outiller dans l'accompagnement de leur public cible.

*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
- Organiser et donner des formations à des institutions ou à des professionnels de services psycho-médico-sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reçoit et analyse des demandes de diverses organisations pour dispenser des formations à destination de leurs équipes;</li> <li>• Se consulte avec le responsable de l'organisation pour clarifier la demande, identifier le contexte, les besoins et planifier les formations;</li> <li>• Donne les formations : présente la matière, donne des explications, répond aux questions des participants, mène les débats;</li> <li>• Évalue le contenu et le déroulement de la formation avec les participants, le partenaire et ses collègues;</li> <li>• Entretient des contacts avec des partenaires pour assurer le suivi des formations, stimuler ou créer des collaborations le cas échéant.</li> </ul>
- Développer des contenus et des supports pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectue des recherches dans diverses sources (littérature scientifique, livres, revues, médias), analyse les données, les synthétise et les vulgarise;</li> <li>• Se documente sur les outils existants (ex. kits pédagogiques, vidéos) et suit les évolutions en la matière;</li> <li>• Conçoit ou adapte un contenu et des supports pédagogiques (ex. présentations, syllabus) selon la thématique et les participants en se consultant éventuellement à ce sujet avec des experts dans le domaine traité.</li> </ul>
- Effectuer des tâches administratives liées aux formations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encode et tient à jour les données de contact dans le support existant;</li> <li>• Rédige et envoie les invitations aux formations;</li> <li>• Réceptionne et assure le suivi des inscriptions aux formations;</li> <li>• Le cas échéant, participe à la mise en œuvre pratique des formations : réservation de locaux et du catering, préparation du matériel, coordination avec des intervenants externes;</li> <li>• Génère et délivre les attestations de présence;</li> <li>• Encode les données relatives aux formations (ex. nombre de formations, profil des participants, taux de satisfaction) et les transmet au service concerné.</li> </ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participe à des activités et/ou à des projets spécifiques en lien avec les missions de l'organisation (ex. développement du réseau de partenaires, campagnes de sensibilisation).</li> </ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- A une connaissance approfondie de son domaine;
- Connaît les principes de la didactique pour pouvoir donner des formations;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Sait communiquer en groupe de façon claire et objective;
- Se concerta avec le partenaire, le responsable hiérarchique et/ou les collègues au sujet de l'organisation et du contenu des formations;
- Transmet des connaissances aux participants.

### Résolution de problèmes

- Conçoit ou adapte du contenu de formation;
- Résout des problèmes opérationnels relatifs à l'organisation de la formation (ex. annulation des participants, salle indisponible, conflits d'agenda);
- Répond aux questions des participants et/ou fait appel à des experts externes le cas échéant;
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes.

### Responsabilité

- Organise les formations en tenant compte des besoins, des possibilités et conformément au cadre posé par les partenaires;
- Organise et donne les formations selon les directives de son organisation;
- Veille à prodiguer une formation qualitative pour outiller des professionnels de manière optimale dans l'accompagnement de bénéficiaires.

### Facteurs d'environnement

- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction.

**Objectif général:** Informer et conseiller en première ligne des personnes en demande d'assistance juridique afin de les soutenir dans leurs démarches juridiques et administratives individuelles.

*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

- Accueillir les demandeurs/bénéficiaires, recevoir les demandes d'assistance juridique et dispenser des conseils en la matière

- Assurer le suivi juridique des dossiers des bénéficiaires

- Participer à la concertation multidisciplinaire de l'organisation

- Fournir un soutien juridique au sein de l'organisation

- Autres activités

## TÂCHES

- Accueille les demandeurs/bénéficiaires, s'entretient avec eux et clarifie la demande;
- Procède à une pré-analyse de la demande;
- Explique les enjeux au demandeur et l'informe de ses droits, ses responsabilités et ses obligations;
- S'assure que le demandeur prépare/récolte les informations et documents nécessaires;
- Donne des conseils juridiques de première ligne au demandeur (ex. introduction d'un recours, lettre à un bailleur) et/ou l'oriente vers le service adéquat le cas échéant (ex. vers un avocat en cas de litige).
- Recueille les informations/documents nécessaires au traitement juridique du dossier auprès des différents intervenants;
- Analyse le dossier et effectue des recherches juridiques (ex. vérification de la législation, examen de la jurisprudence);
- Rédige des courriers et documents juridiques (ex. requêtes, lettres officielles) et fait le lien entre le bénéficiaire et les intervenants concernés (ex. avocat, administrations, créancier).
- Participe à des réunions multidisciplinaires où la situation des bénéficiaires et les dossiers sont discutés afin de définir un plan d'accompagnement global.
- Soutient l'organisation dans son domaine d'expertise en lui fournissant des avis juridiques (ex. statuts, Règlement Général sur la Protection des Données, droit du travail);
- Echange avec l'équipe des informations sur des thématiques/changements juridiques liés à la mission sociale de son organisation (ex. droit d'asile, aide sociale).
- 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).

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connaît différents domaines juridiques;
- A une connaissance des procédures juridiques et du fonctionnement de l'organisation;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute des bénéficiaires et assure un rôle de relais entre ceux-ci et les intervenants;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter tant par écrit qu'oralement;
- Informe les collaborateurs de l'organisation sur les matières juridiques;
- Echange des informations avec des intervenants externes.

### Résolution de problèmes

- Recherche des informations et des documents nécessaires pour compléter les dossiers des bénéficiaires en prenant contact avec les instances concernées;
- Cherche des solutions aux problèmes d'ordre juridique des bénéficiaires.

### Responsabilité

- S'assure que le bénéficiaire communique ou mette à disposition les informations et documents nécessaires;
- Fournit des réponses aux questions d'ordre juridique;
- Se charge de la constitution et du suivi des dossiers juridiques;
- Vérifie le respect des délais de traitement des dossiers juridiques en cours et notifie si nécessaire les personnes concernées.

### Facteurs d'environnement

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

**Objectif général:** Superviser et organiser une équipe d'aides à domicile, mettre en place et assurer le suivi du plan d'aide des bénéficiaires afin de favoriser le maintien/retour au lieu de vie.

*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 et organiser l'équipe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel, encode les absences (ex. congés, maladies, formations) de l'équipe et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, priorités, maladie) pour permettre la continuité des prestations;</li><li>• Anime et organise des réunions d'équipe hebdomadaires, donne des instructions et motive l'équipe;</li><li>• S'entretient avec l'équipe en cas de questions, de problèmes ou de plaintes;</li><li>• Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant les besoins de l'équipe et la gestion du personnel (ex. congés, formations, recrutement, évaluation);</li><li>• Évalue les prestations des membres de l'équipe et leur donne des conseils.</li></ul>
- Effectuer une enquête sociale, mettre en place et assurer le suivi du plan d'aide des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalise une enquête sociale en rencontrant le bénéficiaire, et l'entourage le cas échéant, sur le lieu de vie : informe le bénéficiaire, clarifie la demande et analyse les besoins d'aide à domicile;</li><li>• Constitue un dossier pour le bénéficiaire en accord avec ses besoins, ses ressources et les disponibilités des équipes d'aide à domicile afin d'élaborer un plan d'aide;</li><li>• Se tient disponible pour le bénéficiaire (ex. soutien téléphonique/mail, visites sur le lieu de vie, traitement des plaintes) afin d'adapter la prise en charge;</li><li>• Fournit des renseignements pratiques sur les prestations de services au bénéficiaire, à l'entourage et aux intervenants;</li><li>• Assure le suivi social et administratif du bénéficiaire: effectue des visites périodiques et met à jour l'enquête sociale;</li><li>• Se concerta avec une équipe multidisciplinaire afin d'élaborer/adapter la prise en charge globale du bénéficiaire.</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives en lien avec le plan d'aide et le suivi des prestations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit et adapte le planning d'intervention en fonction des demandes du bénéficiaire et/ou de circonstances spécifiques (ex. santé ou absences du bénéficiaire) et des normes d'application (ex. contingent annuel d'heures de prestations);</li><li>• Rédige des rapports de visites effectuées chez le bénéficiaire;</li><li>• Réceptionne les états de prestations de l'équipe et les vérifie.</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures et l'offre de services de l'organisation;
- A des aptitudes administratives;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
  
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et organisation.

### Communication

- Est à l'écoute des bénéficiaires et assure un rôle de relais entre ceux-ci et l'équipe;
- Informe les bénéficiaires et/ou l'entourage sur les possibilités d'aide à domicile et sur les modalités administratives;
- Informe l'équipe et répond aux questions;
- Échange des informations avec les collègues, le responsable hiérarchique et les intervenants en ce qui concerne la mise en œuvre et le suivi du plan d'aide.

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés à la supervision de l'équipe (ex. planification du personnel, conflits) en concertation avec le responsable hiérarchique et le service RH;
- Traite les questions, les demandes et les plaintes des bénéficiaires concernant les prestations de l'équipe;
- Soutient l'équipe en première ligne pour la résolution de problèmes ou contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou dans les situations plus complexes.

### Responsabilité

- Se charge du fonctionnement quotidien de l'équipe selon les procédures en vigueur et le cadre légal;
- Effectue l'enquête sociale auprès des bénéficiaires et leur entourage;
- Assure la continuité et la qualité des prestations de l'équipe;
- Réfère au responsable hiérarchique pour les prises en charge complexes de bénéficiaires ou les situations exceptionnelles.

### Facteurs d'environnement

- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- 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.

**Objectif général:** Coordonner et organiser la mise en place de services d'aide et de soins à domicile afin d'assurer le suivi du plan de soutien d'usagers en situation complexe.

*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
- Recevoir et analyser les demandes d'aide et de soins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reçoit les demandes de divers interlocuteurs (ex. usagers/entourage, prestataires/institutions de soins, intervenants sociaux);</li> <li>• Recueille et clarifie les informations préliminaires requises pour ouvrir un dossier (ex. données personnelles, nature de la demande, besoins spécifiques et situation psycho-médico-sociale);</li> <li>• Évalue l'éligibilité de la prise en charge et oriente la demande le cas échéant vers d'autres services;</li> <li>• S'entretient avec l'utilisateur et/ou son entourage par téléphone et/ou sur le lieu de vie afin de l'informer et de lui expliquer les droits et avantages sociaux qui lui sont applicables, le fonctionnement de l'organisation, les procédures, les possibilités d'accès aux soins et aux aides;</li> <li>• Analyse les besoins globaux et détermine la mise en place des services nécessaires à domicile.</li> </ul>
- Organiser la prise en charge et l'accompagnement des usagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met en place le plan de soutien en accord avec l'utilisateur/l'entourage;</li> <li>• Accompagne l'utilisateur en évaluant périodiquement le plan de soutien avec lui/entourage et intervenants professionnels; adapte la prise en charge si nécessaire;</li> <li>• Relaye tout changement relatif à la situation de l'utilisateur (ex. hospitalisation) ou informations concernant la mise en place ou le suivi des services (ex. changement de prestataire, d'horaire);</li> <li>• Organise des réunions de coordination concernant la prise en charge d'utilisateurs avec les acteurs concernés (ex. usager/entourage, prestataires), agit le cas échéant en tant que conciliateur et assure le suivi des décisions convenues.</li> </ul>
- Participer à la continuité et la qualité des services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche et/ou échange des informations concernant l'offre de services;</li> <li>• Met en relation différents intervenants/organisations pour faciliter et optimiser les prestations de services.</li> </ul>
- Effectuer des tâches administratives en lien avec le suivi des dossiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prépare, rédige et transmet divers documents relatifs à la prise en charge (ex. convention de collaboration, compte-rendu des réunions de coordination, suivi des prestations);</li> <li>• Participe à la réalisation de rapports d'activité.</li> </ul>
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseille et/ou commande du matériel adapté et s'assure de la réalisation de petites adaptations dans l'habitation (ex. siège de douche, matelas spécial, lit adapté).</li> </ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Connait les procédures et l'offre de service de l'organisation;
- A une connaissance approfondie du réseau d'aide et de soins;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute des usagers et de leur entourage;
- Assure un rôle de relais entre ceux-ci et les intervenants externes;
- Informe les usagers et/ou l'entourage des possibilités de soutien et des modalités administratives.

### Résolution de problèmes

- Identifie les besoins des usagers, évalue leur évolution au fil du temps et formule des propositions pour l'amélioration des prestations de services;
- Est la personne de contact entre les usagers et les intervenants externes en cas de problèmes concernant le dispositif d'aide (ex. réajustement des services, conflit avec un prestataire);
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes.

### Responsabilité

- Se charge de la coordination de la mise en place des services d'aide et de soins selon les procédures de l'organisation et du cadre légal;
- Participe à la continuité et la qualité du dispositif d'aide et de soins;
- Réfère au responsable hiérarchique en cas de situations exceptionnelles.

### Facteurs d'environnement

- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- 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.

**Objectif général:** Assister des bénéficiaires, en perte d'autonomie ou en difficulté, dans l'entretien ménager de leur espace de vie et veiller à leur bien-être général afin de favoriser le maintien/retour au lieu de vie.

*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

- Entretien l'espace de vie des bénéficiaires

- Veiller au bien-être général des bénéficiaires et participer à leur soutien psychosocial

- Autres activités

### TÂCHES

- Assure le rangement des pièces de vie;
  - Dépoussière, frotte et lave les surfaces/objets/vitres;
  - Effectue la lessive, repasse et range le linge;
  - Effectue et range la vaisselle;
  - Assure la réfection des lits;
  - Veille à la disponibilité des produits alimentaires et autres fournitures à usage quotidien (ex. produits ménagers ou d'hygiène);
  - Consigne ses prestations en vue de leur facturation.
- 
- Observe l'état général (ex. moral, santé) du bénéficiaire et apporte une écoute;
  - Veille au bien-être et à la sécurité générale du bénéficiaire sur le lieu de vie (ex. confort, risque de chutes);
  - Participe à des réunions d'équipe hebdomadaires afin de partager des informations sur les prestations effectuées, l'état général et les besoins du bénéficiaire;
  - Consigne les observations dans le support administratif requis.
- 
- Aide à la distribution de repas.

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Sait travailler avec différents produits et matériels d'entretien;
- A une connaissance pratique des règles et des procédures concernant l'hygiène, l'ordre et la propreté;
- Exécute des opérations simples dans des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Signale les manques de produits ou de matériels d'entretien aux bénéficiaires;
- Échange des informations avec les collègues, le responsable hiérarchique et les bénéficiaires en ce qui concerne l'organisation journalière du travail;
- Est à l'écoute des bénéficiaires et signale ses observations ou problèmes éventuels au responsable hiérarchique si nécessaire.

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;
- Signale les problèmes complexes liés aux bénéficiaires (ex. déclin de l'état de santé) au responsable hiérarchique ou à d'autres collègues dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire.

### Responsabilité

- Exécute les tâches en suivant les instructions du responsable hiérarchique et les indications éventuelles des collègues;
- Exécute les tâches dans le cadre des procédures existantes;
- Est attentif au bien-être et à la sécurité générale des bénéficiaires sur le lieu de vie.

### Facteurs d'environnement

- Contact régulier avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent être régulièrement déplacées;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.

**Objectif général:** Assister des bénéficiaires en perte d'autonomie ou en difficulté pour la réalisation de tâches quotidiennes, veiller à leur état de santé général et participer à leur soutien psychosocial afin de favoriser le maintien/retour au lieu de vie.

*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

- Assister et accompagner les bénéficiaires dans leurs activités quotidiennes

- Veiller à l'état de santé général et au bien-être des bénéficiaires et participer à leur soutien psychosocial

- Entretien de l'espace de vie ou les affaires personnelles des bénéficiaires

- Autres activités

## TÂCHES

- Assiste le bénéficiaire pour son hygiène quotidienne (ex. faire sa toilette, veiller à l'hygiène buccale), lors des soins corporels (ex. se raser, se coiffer, se maquiller) et pour l'aide à l'habillage/déshabillage;
- Aide le bénéficiaire pour l'accomplissement de tâches administratives (ex. paiements, gestion du courrier) et éducatives (ex. aide aux devoirs, hygiène de l'enfant) ou les accomplit avec lui;
- Accompagne le bénéficiaire lors de déplacements (ex. rendez-vous, consultations médicales, courses);
- Prépare le repas, dresse la table et/ou aide le bénéficiaire à ce sujet;
- Aide le bénéficiaire à manger et à boire (sauf contre-indications d'ordre médical);
- Consigne ses prestations en vue de leur facturation.

- Observe et veille à l'état de santé général du bénéficiaire (ex. soins élémentaires);
- Ecoute les besoins spécifiques (ex. santé, besoins psychosociaux) du bénéficiaire;
- Contribue au bien-être (ex. sorties extérieures) et à la sécurité générale du bénéficiaire sur le lieu de vie (ex. confort, risque de chutes);
- Collabore avec l'entourage, des intervenants médicaux, paramédicaux et autres aides à domicile (ex. aide-ménagères, collègues), afin de garantir une assistance globale et coordonnée en faveur du bénéficiaire;
- Participe à des réunions d'équipe hebdomadaires afin de partager des informations sur les prestations effectuées, l'état de santé général et les besoins du bénéficiaire;
- Consigne les observations dans le support administratif requis.

- Assure le rangement des pièces de vie;
- Dépoussière, frotte et lave les surfaces/objets/vitres;
- Effectue la lessive, repasse et range le linge;
- Effectue de petits travaux de couture;
- Effectue et range la vaisselle;
- Assure la réfection des lits;
- Veille à la disponibilité des produits alimentaires et autres fournitures à usage quotidien (ex. produits ménagers ou d'hygiène) et effectue des courses pour réassortir les produits manquants.

- Aide à la distribution de repas.

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- A une connaissance pratique des règles et des procédures concernant l'hygiène, l'ordre et la propreté;
- Exécute des opérations simples dans des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 2 semaines - 1 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute des bénéficiaires, les soutient et signale ses observations ou problèmes éventuels au responsable hiérarchique ou autres intervenants si nécessaire (ex. médecin traitant, kinésithérapeute);
- Signale les manques de divers produits ou matériels (ex. nourriture, produits d'hygiène ou d'entretien) aux bénéficiaires;
- Donne le cas échéant des informations de suivi à l'entourage des bénéficiaires;
- Échange des informations avec les collègues, le responsable hiérarchique et les bénéficiaires en ce qui concerne l'organisation journalière du travail.

### Résolution de problèmes

- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes;
- Signale les problèmes complexes liés aux bénéficiaires (ex. déclin de l'état de santé) au responsable hiérarchique ou à d'autres collègues dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire et ajuste sa pratique si nécessaire.

### Responsabilité

- Participe à l'optimisation des services d'accompagnement et de soutien aux bénéficiaires suivant les directives;
- Exécute les tâches dans le cadre des procédures concernant la sécurité, les soins, l'hygiène et l'accompagnement psychosocial;
- Est attentif au bien-être et à la sécurité générale des bénéficiaires sur le lieu de vie.

### Facteurs d'environnement

- Contact direct quotidien avec la saleté, les mauvaises odeurs, la poussière ou les excréments de personnes;
- La participation quotidienne au trafic constitue une partie substantielle de la fonction;
- De lourdes charges doivent être quotidiennement déplacées;
- Contact régulier avec des maladies contagieuses;
- Les activités exigent de faire appel régulièrement à la force ou de travailler dans une position inconfortable;
- Contact personnel quotidien avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.



**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).*

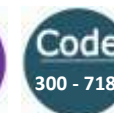
### ACTIVITÉS

- Assurer une permanence téléphonique de première ligne

- Effectuer des tâches administratives liées au suivi des demandes téléphoniques

### TÂCHES

- 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);
  - Transfère ou réoriente les demandes, questions ou plaintes aux personnes concernées en tenant compte des besoins et de la situation;
  - Fournit des renseignements pratiques sur les prestations de service aux bénéficiaires et aux intervenants;
  - Prend connaissance des problèmes/inquiétudes des bénéficiaires, leur procure une écoute et le rassure le cas échéant;
  - Appelle les services d'urgence si nécessaire.
- 
- 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);
  - Transcrit le contenu des appels téléphoniques selon une procédure standardisée;
  - Rédige des courriels de suivi des demandes et les transmet vers les intervenants concernés (ex. assistants sociaux, infirmiers).



### 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.