

# Fiche contextuelle IFIC

## 5083 – Collaborateur service social/assistant social

---

### ➤ CHAMP D'APPLICATION – EVOLUTION DE LA FONCTION

Afin de répondre aux enjeux de l'évolution de la classification sectorielle IFIC, cette fonction a été entretenue en tenant compte des différents secteurs dans lesquels la fonction est exercée. Lors du dernier entretien de la fonction (2024-2025), outre diverses adaptations de forme, la mise à jour principale convenue dans le cadre de la concertation sociale consiste en la cessation des déclinaisons sous-sectorielles et en la fusion vers une fonction unique couvrant de manière générique les divers sous-secteurs de la santé. En effet, à l'échelle du secteur, les investigations de terrain ont permis de constater un important tronc commun de tâches identiques dans les différents sous-secteurs utilisateurs de la fonction. Les travailleurs ayant reçu l'attribution d'une ancienne version déclinée (5073, 5074, 5075, 5076, 5077) pour un sous-secteur devront être informés et se voir proposer l'attribution de la fonction 5083 conformément aux procédures sectorielles. La nouvelle fonction 5083 répond également au besoin des utilisateurs, partenaires sociaux et administrations de mettre en évidence certaines spécificités de la fonction. L'intitulé de la fonction a donc également évolué afin d'y joindre le titre légal porté par les travailleurs exerçant principalement la fonction c. à. d. « assistant social ». La fonction 5083 constituera la fonction de référence unique pour l'attribution au collaborateur service social/assistant social entrant en service (ou changeant de fonction) à dater de la date d'entrée en vigueur de la fonction (cfr. Moniteur Belge).

### ➤ CONTEXTE DE L'EXERCICE DE LA FONCTION

- (Sous)secteurs concernés : La fonction 5083 peut être exercée dans les divers secteurs de la santé tels que hôpitaux (et leurs différents services), unités/centres psychiatriques (y compris habitations protégées), soins résidentiels personnes âgées, soins à domicile, maisons médicales...
- La fonction s'exerce tant dans des institutions du secteur privé que du secteur public incluses dans le champ d'application des CCT/protocoles des secteurs concernés par la classification sectorielle IFIC.
- Cette fonction a été réalisée sur base de l'activité de travailleurs sociaux opérant dans les institutions de soins et disposant de titres légaux (ex : assistant social/infirmier à orientation sociale/santé communautaire) leur permettant d'effectuer les activités clés d'accompagnement sociojuridique et psycho médico social reprises au descriptif (ex. diagnostic social, accompagnement individualisé, suivi sociojuridique, mandat/représentation de patients auprès de structure administratives ou juridiques, médiation).
- La fonction sectorielle IFIC peut donc être attribuée sans distinction à tous les travailleurs qui sont titulaires d'un diplôme donnant accès à ces activités lorsqu'ils exercent effectivement les tâches selon les règles d'attribution fixées par l'IFIC.

### ➤ AUTRES APPELLATIONS EXISTANTES/POSSIBLES DE LA FONCTION : liste non exhaustive

- Travailleur social.

### ➤ POSITIONNEMENT DES FONCTIONS SECTORIELLES IFIC - ATTENTION : la structure hiérarchique peut varier selon l'organisation de l'institution

- Le collaborateur service social/assistant social effectue l'accompagnement de patients/résidents dans le contexte d'une concertation multidisciplinaire.
- La fonction s'exerce sous l'autorité d'un responsable hiérarchique (cfr. Organigramme du service social ou de l'institution)

## ➤ CLARIFICATION A L'INTENTION DES USAGERS DES RÈGLES D'ATTRIBUTION APPLICABLES A CETTE FONCTION:

- **Attribution** : l'attribution de la fonction 5083 est soumise au respect prioritaire des conditions réglementaires prévues (diplômes etc.). Les autres principes-clé d'attribution (ex : exercice d'au moins 80% des activités constituant le cœur de l'activité, attribution uniquement pour une mission correspondant structurellement à plus de 10 % du temps de travail) s'appliquent dans le respect des conditions réglementaires. La description de fonction ayant été spécifiquement conçue dans l'objectif de pouvoir correspondre à la réalité de terrain des différents sous-secteurs susmentionnés, elle présente un caractère plus générique que les versions déclinées anciennement pour chaque sous-secteur. En pratique, selon le secteur concerné, certaines tâches peuvent varier légèrement d'un sous-secteur à l'autre. Certains facteurs d'environnement (ex. mobilité, contact avec la saleté) peuvent également être différenciés selon le sous-secteur dans lequel s'exerce la fonction. **Ceci ne constitue en aucun cas un obstacle à l'attribution de la fonction.** La classification sectorielle est constituée **de fonctions génériques** qui donnent une image représentative de la fonction à l'échelle de l'ensemble du secteur de la santé et donc pour tous les sous-secteurs qui le composent. On peut d'ailleurs également observer de légères variations dans les tâches effectives exercées d'une institution à l'autre (au sein d'un même secteur), voire même d'un travailleur à l'autre.
- **Hybridation de la fonction** : hormis le respect des règles d'attribution susmentionnées et des règles générales d'hybridation des fonctions, aucune restriction spécifique n'existe actuellement pour l'attribution de cette fonction avec une fonction sectorielle existante ou une fonction manquante.

**La description de fonction sectorielle démarre à la page suivante**



## Objectif général:

Accompagner les patients/résidents sur le plan psychosocial, éducatif et administratif afin d'améliorer leur bien-être et organiser leur prise en charge sociale globale.

*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 demandes d'accompagnement (admission, sortie ou accompagnement) psychosocial individualisé

- Organiser et coordonner les démarches en vue de l'accompagnement du patient/résident

- Soutenir les patients/résidents (et l'entourage le cas échéant) durant le processus d'accompagnement individualisé (psychosocial, éducatif ou administratif)

- Participer à l'optimisation de l'accompagnement avec l'équipe multidisciplinaire et le réseau social

- Autres activités

## TÂCHES

- Recueille les questions concernant une problématique spécifique et/ou détecte les besoins des patients/résidents et/ou de leur entourage (ex. accompagnement (psycho)social, admission/sortie, soutien socio-juridique);
- Analyse la situation :
  - Mène, dans le lieu de vie ou dans l'institution, des entretiens avec les patients/résidents et l'entourage, est à l'écoute et effectue les observations nécessaires;
  - Recueille les informations utiles auprès des patients/résidents et des personnes/intervenants concernés (ex. entourage, médecins traitants);
  - Etablit le diagnostic social et un plan d'accompagnement individualisé;
- Formule des avis/recommandations (ex. possibilités d'admission, d'accompagnement psychosocial).

- Accueille les patients/résidents et son entourage le cas échéant (ex. visite des lieux, présentation des intervenants, consultation);
- Sur base des informations/observations recueillies, constitue et/ou tient à jour le dossier social du patient;
- Recherche des solutions, lance les procédures et effectue les démarches administratives et/ou socio-juridiques nécessaires (ex. inscription, assurabilité, requête en ligne);
- Réalise des courriers et rapports (ex. procès-verbaux de réunions et groupes de travail, rapports relatifs aux patients/résidents, requêtes juridiques);
- Fournit aux patients/résidents et intervenants concernés les informations ou la documentation nécessaire;
- Echange régulièrement des informations et se coordonne avec les services internes (ex. unités spécifiques, équipe multidisciplinaires) ou les intervenants externes concernés (ex. mutuelles, aide à domicile, CPAS) par le séjour, la sortie ou l'accompagnement des patients/résidents.

- Stimule les patients/résidents et renforce leur capacité à se prendre en charge de façon autonome;
- Soutient les patients/résidents et leur entourage durant des moments difficiles ou d'émotion (ex. décès, situation de crise, urgence sociale) et démarre si nécessaire un accompagnement adapté à la situation;
- Soutient les patients dans l'exécution de démarches administratives (ex. remplissage de formulaires administratifs tels que déclaration d'incapacité de travail, demande de revenus de remplacement, planification de rendez-vous);
- Accompagne les patients/résidents en cas de besoins ou difficultés liés au trajet de soins (ex. problèmes liés au séjour/admission/sortie, placement);
- Assure une médiation et joue un rôle de relai entre les patients, leur entourage et l'institution et/ou les structures administratives et juridiques;
- Agit dans l'intérêt des patients/résidents dans diverses matières administratives et socio-juridiques tels que l'accès aux droits (ex. sécurité sociale, logement).

- Participe à des réunions multidisciplinaires durant lesquelles la situation médico-sociale des patients et le processus d'accompagnement individualisé sont discutés;
- Entretient un réseau de partenaires externes et interagit régulièrement avec lui;
- Coordonne la prise en charge médico-sociale du patient/résident;
- Organise des activités de groupe (ex. activités de promotion de la santé et de prévention, séances d'informations, activités récréatives).

- Planifie des rendez-vous/examens et accompagne physiquement le patient/résident le cas échéant;
- Collabore à ou soutient des activités et/ou projets spécifiques en lien avec les missions de son service/institution (ex. rédaction ou présentation de rapports d'activités, activités de sensibilisation, signalement de problématiques sociales).



## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- A une connaissance des (psycho)pathologies et des problématiques sociales des patients/résidents;
- A une connaissance approfondie du réseau psycho-médico-social;
- A des aptitudes administratives;
- Sait travailler avec des applications informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Pas d'application.

### Communication

- Est à l'écoute des patients/résidents et de leur entourage, se concerte avec eux et les accompagne, les soutient et les motive;
- Possède des aptitudes pour synthétiser et rapporter;
- Conseille et informe les patients/résidents de manière adaptée à leur situation;
- Se concerte avec l'équipe multidisciplinaire et le réseau concernant (optimalisation de) l'accompagnement social;
- Assure une médiation et joue un rôle de relai entre les patients, leur entourage et l'institution et/ou les structures administratives et juridiques.

### Résolution de problèmes

- Analyse la demande ou le besoin des patients/résidents et établit ou adapte un plan d'accompagnement individualisé;
- Soutient les patients/résidents dans la résolution de leurs problèmes socio-juridiques et administratifs et agit dans leur intérêt;
- Se concerte au sujet de problèmes plus complexes ou d'autres problèmes liés aux patients/résidents dans le cadre de la concertation de travail multidisciplinaire.

### Responsabilité

- Etablit un diagnostic social, propose et met en place un plan d'accompagnement individualisé;
- Participe à l'optimalisation de l'accompagnement en concertation avec l'équipe multidisciplinaire et les intervenants externes;
- Entretient un réseau de partenaires externes;
- Contacte le responsable hiérarchique ou l'équipe multidisciplinaire en cas d'anomalies ou de problèmes.

### Facteurs d'environnement

- De temps à autres, contact avec la saleté, les mauvaises odeurs ou la poussière;
- 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 régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- Contact régulier avec des personnes verbalement ou physiquement agressives.