

Monographie de fonction

Nom de la fonction : travailleur social (M/F) affecté au service social général

Niveau : B

Grade : gradué spécifique (graduat, baccalauréat assistant(e) social(e))

Statut : contractuel, de préférence APE

1. Renseignements généraux

Localisation de la fonction

Lieu de travail :	C.P.A.S. de Wavre, 20 rue de Bruxelles 1300 Wavre ou tout autre endroit où le service viendrait à être transféré sur le territoire du ressort
Direction :	C.P.A.S. de Wavre – Direction de l'action sociale
Service :	service social général

Place au sein de l'organisation

Travaille sous l'autorité de :	Directrice de l'action sociale
Rapporte à :	Directrice de l'action sociale
Fonctions qui rapportent à cette même fonction :	travailleurs sociaux et personnel administratif
Organigramme :	en annexe
Relations fonctionnelles :	
	Les différents services du CPAS ;
	Les partenaires, notamment associatifs, de l'action sociale ;
	Les autorités subsidiantes ;
	Les autorités d'agrément et/ou d'inspection ;
	Les créanciers, fournisseurs, prestataires extérieurs.

2. Mission du service

Le travailleur social doit remplir les missions selon les objectifs fixés en collaboration avec la direction de l'action sociale

3. But de la fonction

Participer de manière proactive et réactive au fonctionnement dynamique du service de manière à en garantir la continuité, la régularité, la qualité, la coordination et la planification dans un rapport d'efficacité, notamment en ce qui concerne le traitement des dossiers individuels, le suivi d'actions collectives et la réalisation des objectifs impartis au service.

Participer activement à une démarche d'accompagnement social basée sur la co-responsabilisation, l'émancipation et l'intégration sociale à travers une approche palliative, curative et préventive.

Porter les valeurs de l'administration du Centre et en être l'ambassadeur.

Réaliser la mission du Centre qui est d'accueillir et d'accompagner toute personne dans sa dignité humaine et ses droits sociaux, contribuer au développement des services et partenariats qui y participent.

Produire des stratégies et solutions pratiques qui témoignent d'une connaissance suffisante du droit quotidien des citoyens en application de la législation en vigueur en CPAS.

Rendre régulièrement compte de sa gestion à son N+1, notamment à travers des entretiens de fonctionnement et d'évaluation.

4. Responsabilités du titulaire de la fonction

Assurer le traitement efficient et qualitatif des dossiers individuels d'aide sociale

Informers le public faisant appel au service

Assurer les permanences sociales

Enregistrer les nouvelles demandes, ouvrir les dossiers (logiciels Pégase), encoder les octrois d'aides financières

Répondre aux demandes d'aide urgente

Constituer le dossier social (enquête sociale, visite à domicile, rapport social, bilan social, proposition d'aides) et récolter toutes les informations utiles pour présentation au Comité spécial du service social

Faire appel, en cas de surendettement, au service de médiation de dettes qui établira les plans de médiation et/ou rédigera les requêtes en règlement collectif de dettes (RCD)

Faire appel, si besoin, en matière d'énergie au service guidance énergie

Faire appel au service gestion en cas de difficulté de gestion financière

Faire appel au service logement en cas de problématique (expulsion, insalubrité...)

Assurer le suivi des dossiers (logiciel Pégase ou autre et dossier papier) suivant la méthode définie

Assurer un suivi psycho-social des bénéficiaires, en vue d'atteindre l'objectif d'autonomie de ceux-ci

Promouvoir la participation des bénéficiaires du service aux Ateliers bons plans organisés dans le cadre des GAPS, aux réunions organisées dans le cadre du PAPE, aux sorties culturelles, aux ateliers « activation sociale »

Susciter la collaboration de tout partenaire social pouvant contribuer utilement au projet individualisé d'intégration sociale.

Collaborer activement avec les membres du service social

Communiquer toute information utile aux collègues du service

Respecter les consignes de travail (utilisation des logiciels, rapports...)

Travailler en équipe et partager de façon équitable le travail

Collaborer activement avec les travailleurs sociaux du Centre

Communiquer toute information utile aux travailleurs sociaux du Centre, dans le respect du secret professionnel partagé
Participer aux réunions d'équipe
Collaborer étroitement avec le service insertion dans le cadre du bilan social et du projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)

Collaborer activement avec le service financier du Centre

Respecter les procédures d'aides urgentes, de récupérations diverses
Respecter les délais pour transmettre les listes de paiements mensuels, de paiements après Comité
Répondre à toute demande de renseignement du service financier dans le respect du secret professionnel

5. Formations et expériences souhaitées

Formation de base : baccalauréat/graduat assistant social
Expérience souhaitée : une expérience en CPAS service social général est un atout

6. Compétences

Aptitude relationnelle	L'agent est capable de : <ul style="list-style-type: none">- nouer des contacts de manière positive ;- créer et optimiser l'esprit d'équipe en partageant ses avis et ses idées et en contribuant à la résolution de conflits avec tact et diplomatie ;- s'exprimer, tant par écrit qu'oralement, de manière claire et compréhensible et de rapporter les données de manière correcte ;- explorer, écouter et comprendre le message des autres et se mettre à leur place ;- accompagner les clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective et de leur fournir un service adapté ;- montrer du respect envers les autres, leurs idées et leurs opinions ;- donner une image positive de sa fonction, être pédagogue, acteur de progrès et assertif ;- transmettre l'information de manière correcte et adaptée au public cible ;- avoir de l'impact en négociant pour atteindre une situation « win-win ».
------------------------	---

Intérêt sectoriel	<p>L'agent a de l'intérêt pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tous les aspects du travail en service social général ; - le développement d'une pédagogie associée, notamment en termes de planification, d'adaptation du mode de vie et d'autonomisation progressive ; - les outils informatiques de planification et contrôle ; - les aspects du droit lié à la vie quotidienne.
Coordination et organisation	<p>L'agent est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fixer efficacement des objectifs et des priorités ; - déterminer les actions, délais et moyens nécessaires et de les gérer de façon à atteindre les objectifs fixés ; - gérer ses différentes tâches en respectant les délais impartis et les activités du service ; - proposer et initier des changements pour la meilleure organisation ; - penser de manière transversale et évaluer l'impact de ses propositions sur d'autres domaines de l'organisation ; - traiter une grande quantité d'informations parfois non univoques de manière impartiale.
Polyvalence	<p>L'agent est apte à promouvoir et gérer des projets multidisciplinaires et peut gérer de manière organisée une multitude de tâches.</p>
Esprit d'initiative	<p>L'agent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - signale des opportunités, émet des idées et entreprend des actions sans devoir être guidé, en collaboration avec la direction de l'action sociale ; - est apte à construire des relations et des réseaux de contacts avec ses pairs.
Fiabilité	<p>L'agent est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - respecter les instructions de la direction de l'action sociale ; - respecter la confidentialité ; - respecter les accords explicites et implicites sans qu'aucun contrôle ne soit nécessaire ; - adhérer aux valeurs et missions du service ; - respecter les règles déontologiques ; - respecter et appliquer la législation en vigueur en CPAS.
Flexibilité	<p>L'agent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accepte des tâches et des responsabilités autres que celles contenues dans sa fonction ; - adopte une attitude souple face aux changements ; - s'adapte aux circonstances changeantes et à des situations variées.
Orienté résultats	<p>L'agent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est orienté vers les résultats à atteindre ; - raisonne de manière globale pour trouver des solutions concrètes.

Résistance au stress	<p>L'agent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réagit rapidement avec calme et maîtrise de soi en présence d'un événement soudain et imprévu - adopte une attitude positive et constructive face à la critique ; - continue à travailler efficacement, même en cas de conditions de travail difficiles ; - contrôle ses émotions face aux situations difficiles.
Sens de la précision	L'agent porte une attention rigoureuse tant au niveau du contenu de ses tâches que des délais d'exécution
Sens des responsabilités	L'agent endosse des responsabilités et assume les conséquences des actions prises.
Service-minded	L'agent s'adresse aux usagers des différents services du Centre de manière appropriée et donne la priorité à leur satisfaction.
Auto développement	L'agent planifie et gère de manière active son propre développement en fonction des possibilités et intérêts, en remettant en question de façon critique son propre fonctionnement et en s'enrichissant continuellement par de nouvelles idées et approches, compétences et connaissances.
Problem solver	<p>L'agent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fait face aux problèmes qui se présentent à lui et dispose de la faculté de décortiquer ceux-ci afin de faciliter leur résolution ; - sait traduire des raisonnements et concepts abstraits et généraux en solutions pratiques.
Innovation	<p>L'agent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - suit et comprend les évolutions de l'environnement interne et externe ; - pense de façon novatrice et créative ; - découvre des pistes nouvelles ; - apporte des idées originales.
Valeurs	L'agent respecte la Charte des valeurs du C.P.A.S., en diffuse la culture au sein du service, dans ses rapports avec les clients internes et externes, agit avec intégrité et honnêteté en toute situation.