

1. Présentation du répondant

ENTITÉ	CPAS de Namur – 111 000 habitants
NOM DU RÉPONDANT	YL
MÉTIER CIBLÉ	Assistante sociale – B Graduat spécifique Niveau 6 du CEC
POSTE DE TRAVAIL/FONCTION	Assistante sociale en charge de l'aide individuelle, en première ligne
ORGANIGRAMME	Travaille dans une équipe de 60 personnes. Elle est sous la responsabilité d'un délégué chef de service ainsi que du DG de CPAS.
ANCIENNETÉ :	En fonction depuis 1995 au CPAS de Namur
FORMATION INITIALE :	Licenciée en Sociologie à l'Ulg
TYPES DE PROJETS :	Accompagnement des bénéficiaires
PRÉSENTATION DU RÉPONDANT	Elle a intégré le CPAS de Namur en 1995. Elle a travaillé au service de l'insertion professionnelle jusque 2005. Elle est affectée à l'aide individuelle depuis 2006, dans la cellule de mise au travail.

2. Description de l'activité

Contexte de l'activité, le cadre, les tâches associées, la quantité d'informations à gérer, le nombre d'intervenants, les interactions, les connaissances nécessaires, les difficultés auxquelles vous êtes confronté(e), etc.

Activité significative : guider et orienter les bénéficiaires > traitement des dossiers et guider les bénéficiaires vers des ressources extérieures

Elle travaille dans une équipe de 60 agents. Ils travaillent par entité, c.à.d par groupe de 10 à 12 personnes par entité. Les personnes qui se rendent au CPAS sont issues de tout horizon (des réfugiés, une personne travaillant à temps partiel en difficulté).

A l'heure actuelle, elle a une liberté quant à la gestion de ses dossiers. Par contre, lors des 3 premières années en tant qu'assistante sociale au CPAS, les dossiers sont supervisés et relus par le délégué.

En tant qu'assistante sociale de première ligne, elle assure l'accueil, l'information et l'orientation du public de tous horizons.

elle traite et acte la demande d'aide sociale et vérifie si les conditions financières, légales et sociales sont remplies. Ensuite sur base de l'impulsion de l'AS, un dossier est érigé qui suit ou non l'acte de l'assistante sociale. Pour les différentes allocations, ils bénéficient d'un délai de 30 jours.

Les délégués servent de lien pour le suivi des dossiers en interne afin de déterminer quelle décision suivre, de déterminer si un dossier doit être bloqué ou non.

De nombreux éléments rentrent en ligne de compte pour le traitement d'un dossier : fourniture de produits énergétiques, sensibilisation des bénéficiaires.

Fonctionnant sur fonds propres, en tant que vitrine du CPAS, les agents en première ligne veillent à ce que l'aide soit équitable, égalitaire et juste.

3. Analyse de l'activité

Paramètre 1 : Responsabilité	Description de l'activité sous l'angle de la responsabilité	évaluation du niveau sur base du cadre européen de certification (1 à 8)
<p><i>Degré de responsabilité dans l'organisation, dans la gestion de projet et des tâches qui lui sont assignées, dans la gestion d'équipe ou au sein de l'équipe et dans les prises de décision à enjeu interne/externe.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elle négocie avec la personne l'élaboration de son PIIS d'insertion sociale. - Elle travaille sous la responsabilité d'un délégué qui a la tâche de vérifier les procédures, d'encadrer les assistantes sociales et de relire les dossiers. Les délégués veillent également à l'application des nouveaux règlements. - Les dossiers du CPAS sont évalués tous les deux ans par le Ministère. 	<p>Niveau 5 car</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elle prend des décisions sur la conduite des activités mais travaille sous la responsabilité d'un délégué qui a la tâche de vérifier les procédures, d'encadrer les assistantes sociales et de relire les dossiers

	<ul style="list-style-type: none"> - Dans la mesure où les CPAS sont de plus en plus mis à contribution au niveau de l'aide sociale, l'Assistant social a une responsabilité de plus en plus grande au niveau du volet financier. - Elle a une responsabilité dans la vérification des aspects légaux, financiers et sociaux. - Elle a pouvoir de décision absolu pour bloquer le paiement d'un bénéficiaire. L'impact est important car pour le bénéficiaire, les pénalités peuvent être conséquentes : perte de droits sociaux, sanction au chômage, l'obligation de remboursement. <u>Mais</u> en cas de problème ou de dossier plus sensible, un Comité de Service social est amené à prendre les décisions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le degré de responsabilité son pouvoir de décision sur l'autonomie financière des bénéficiaires > impact important sur le bénéficiaire. - Responsabilité financière. - Elle n'a pas de responsabilité d'équipe mais plutôt une responsabilité « collaborative ». - Pas de notion de projets. - Gestion de dossiers et de personnes. <p>La frontière entre le niveau 5 et le niveau 6 est très fine. Nous estimons de manière globale qu'il s'agit d'un niveau 5 mais le fait qu'elle prenne des décisions qui ont un impact <u>important tant d'un point de vue financier que social sur des personnes</u>, nous fait hésiter avec le niveau 6.</p>
Paramètre 2 : Autonomie	Description de l'activité sous l'angle de l'autonomie	Analyse faite pour évaluer le niveau sur base du CEC
<p><i>La possibilité d'agir et de prendre des initiatives (prises de décisions en cas d'imprévu, d'un point de vue organisationnel pour soi-même, consultation équipe/ hiérarchie, etc.).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomie totale dans la gestion et le suivi des dossiers. Il existe une large autonomie dans la gestion des dossiers dans la mesure où ceux-ci ne sont plus soumis à une lecture intensive de la part des délégués. - Du moment que les échéances sont respectées, elle organise son activité comme elle le souhaite. Elle est soumise à une évaluation RGB mais en matière de planification de son activité, elle organise ses tâches de manière totalement autonome. Elle a toutefois des temps de permanences à respecter. - Elle bénéficie d'un temps de travail variable. - L'assistante sociale définit le degré d'urgence du défraiement pour les bénéficiaires. - Elle doit respecter une série de procédures et de cadre : ministère, INAMI, ONEM et inspection. - Il existe de nombreuses règles à respecter en matière d'aide sociale. - Elle organise son travail de manière autonome mais il existe également une bonne collaboration entre les membres de l'équipe qui permet d'établir une répartition des dossiers en cas d'absence. 	<p>Niveau 5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elle a plein pouvoir de décision sur les dossiers > en cas de suspicion, elle peut décider de suspendre les allocations des bénéficiaires, avec un impact important pour eux. - Les dossiers sensibles sont soumis à l'approbation du Comité social (se réunit chaque semaine). - Elle bénéficie d'une large autonomie mais toujours dans un cadre et sur base d'une réglementation bien définie (respect de canevas, de procédures internes). - Elle a un devoir de résultats/nombre de dossiers mais ne doit pas rendre des comptes sur son travail tous les jours.

Paramètre 3 : Complexité	Description de l'activité sous l'angle de la complexité	Analyse faite pour évaluer le niveau sur base du CEC
<p><i>Le nombre d'interlocuteurs concernés (internes-externes, connus/inconnus), la multiplicité d'interactions et les modalités de transmission des messages (directs, transformés), le nombre de tâches / d'activités à prévoir en amont/ en aval, le nombre de tâches à gérer en simultanément, la quantité d'informations à gérer, les enjeux de l'activité pour le service/ pour l'administration, etc.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elle travaille en collaboration avec de multiples instances. En interne, elle collabore par exemple avec les psychologues pour établir un bilan socio-professionnel pour des jeunes en échec ou en cours de remédiation. Elle collabore également avec le service d'insertion professionnelle pour déterminer quelles mesures correctrices doivent être prises. Elle collabore régulièrement avec les services de cohésion sociale des communes. - Elle gère environ 80 dossiers en travaillant à 4/5. Un portefeuille qui évolue constamment avec l'ajout, le retrait et la révision des dossiers. - Les canaux de communication sont multiples : face à face, mail, téléphone, etc. - Différentes ressources numériques : le rapport social, logiciel EOS qui gère les rapports sociaux, lignes de paiement, demandes de remboursement. 	<p>Niveau 6 car :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Complexité due au nombre de dossiers et d'informations à traiter. · Doit adapter ses manières de procéder et de communiquer en fonction des enjeux (parfois assez importants). · Complexité due également à l'aspect financier des dossiers et la responsabilité sur la personne. L'activité ayant un impact sur la personne mais également sur le système général d'aide sociale. · La complexité implique également le contexte de travail (public fragilisé, problèmes complexes et imprévisibles)
<p>Changements prévisibles/imprévisibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Changements : réforme des allocations, décisions politiques. - Changements imprévisibles plutôt liés aux changements dans la société : augmentation du chômage, de la précarité, etc. 	<p>Niveau 5 : les changements peuvent être imprévisibles mais il n'y a pas vraiment d'éléments liés à l'incertitude ou de crise. Les changements sont essentiellement exogènes et structurels.</p>
Paramètre 4 : Fréquence	Description de l'activité sous l'angle de la fréquence	Analyse faite pour évaluer le niveau sur base du CEC
<p><i>Déterminer s'il s'agit d'une activité récurrente qui occupe une part importante du travail.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elle traite 10 à 15 dossiers par semaine, suite au Comité de Service social qui dispatche les dossiers entre les agents. Chaque AS traite 2 à 4 nouvelles 	<ul style="list-style-type: none"> · Flexibilité dans la planification. · Tâches récurrentes.

	<p>demandes chaque jour. Les permanences ont lieu tous les matins. Deux autres permanences peuvent être planifiées au choix.</p> <ul style="list-style-type: none">- C'est une activité hebdomadaire avec des tâches associées journalières.	
--	--	--

4. Compétences transversales

Quelles compétences transversales (RECTEC) ?		Détailler les compétences transversales	Niveau RECTEC (Voir tableau) >Faire émerger des niveaux 5 à 7.
Pôle réflexif-personnel	Construire son parcours professionnel		
	Développer ses savoirs et ses modes d'apprentissage		
Pôle organisationnel	Organiser son activité	<i>De nombreuses informations doivent être traitées simultanément > Il faut pouvoir gérer et organiser son temps de travail au regard de chaque situation > Organise son activité au regard des exigences d'une situation et ajuste si nécessaire l'organisation.</i>	Palier 3-4
	Prendre en compte les règlements	<i>Respect important des règles et des procédures de travail, des délais. > Assure et contrôle le respect des cadres et des usages.</i>	Palier 4
	Travailler en équipe	<i>Notion de solidarité importante, elle pratique la négociation (pour trouver des solutions pour les bénéficiaires), elle collabore avec différents services du CPAS ainsi qu'avec des intervenants extérieurs.> fait des propositions et prend en compte les avis des membres de l'équipe.</i>	Palier 3
	Mobiliser des ressources mathématiques		
Pôle réflexif-actionnel	Gérer des informations	<i>Elle cible la demande et assure la collecte des informations pertinentes ; Elle interprète les informations, elle les analyse avec prise de décisions. > Interprète des informations pour prendre des décisions</i>	Palier 6
	Agir face aux imprévus	<i>De nombreux imprévus qui exigent une grande capacité d'adaptation et une grande prise d'initiatives dans la résolution de problèmes Agit après consultation de sa hiérarchie face à des événements exceptionnels. Ou palier 5</i>	Palier 4

		<i>dans la mesure où ses imprévus sont récurrents.</i>	
Pôle Communicationnel	Communication à l'oral	<i>Adapte son discours à différents publics. Varie ses manières de communiquer en fonction des publics et des enjeux liés à toute situation institutionnelle.</i>	Palier 4
	Communication à l'écrit	<i>Elle rédige principalement des rapports mais également de nombreux mails et courriers vers l'extérieur > utilise un vocabulaire adapté à la cible et au contexte > Communication à l'écrit, encodage ayant impact important.</i>	Palier 5
	Prendre en comptes les usages sociaux	<i>Communication interpersonnelle, elle interagit avec des publics variés > avoir une attitude d'ouverture, pratiquer une écoute active, faire preuve de tact dans ses interactions > S'adapte à l'environnement, met en application la culture d'entreprise dans toute son activité, notion de valeurs importante. Communique et transmet également ces valeurs aux bénéficiaires CPAS.</i>	Palier 6
	Utiliser les ressources numériques		

Faire émerger d'autres compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Capacité d'adaptation > pôle réflexif actionnel</i> - <i>Capacité de négociation > pôle communicationnel</i> - <i>Créativité : être capable de trouver des solutions pour des situations qui sont lourdes</i> - <i>Sens de l'écoute > pôle réflexif actionnel</i> - <i>Gestion du stress > pôle réflexif personnel</i> - <i>Gestion de l'humain – avoir un certain détachement, d'empathie</i> - <i>Faire preuve d'objectivité, prise de recul par rapport à la situation.</i> - <i>Avoir une bonne gestion de ses émotions</i>
---	---