

ASSITANT SOCIAL - niveau B1

Le travailleur social exerce sa mission dans le cadre légal déterminé par les instances subsidiaires, dans le cadre réglementaire et institutionnel de son service, en partenariat avec les intervenants concernés.

Il est placé sous l'autorité hiérarchique de la Directrice générale du C.P.A.S.

En accord avec la Directrice générale, le chef de service social répartit tout ou partie des tâches décrites ci-après entre les travailleurs sociaux suivant les nécessités de fonctionnement du service.

A LA FONCTION D'ASSISTANT SOCIAL Service social général

DESCRIPTION DES TACHES :

1. Enquêtes préparatoires aux décisions :

- Convoquer l'utilisateur à temps pour toute prolongation d'aide et toute demande par téléphone ou par écrit ;
- Accueillir et écouter l'utilisateur ;
- Évaluer ses besoins et ses attentes ;
- Établir un diagnostic précis sur l'existence et l'étendue des besoins ;
- Accompagner l'utilisateur et proposer les moyens les plus appropriés d'y faire face ;
- Respecter les procédures : audition, motivation, délai de prise de décision, signature du registre, accusé de réception de la demande à remettre à l'utilisateur (rapport contradictoire), etc;
- Collecter les données nécessaires :
 - Pour le Conseil/le Bureau Permanent;
 - Pour l'encodage dans le programme informatique « Pégase » ;
 - Pour respecter la législation (loi du 08/07/1976, loi du 26/05/2002, loi du 02/04/1965, et autres) et les circulaires ;
 - Pour respecter les procédures ;
- Consulter la Banque carrefour de la sécurité sociale (BCSS) :
 - Vérification de l'identité ;
 - Intégration des dossiers ;
 - Consultation globale, Composition de ménage, données légales d'identité ;
 - Consultation dossiers du secteur CPAS ;
 - Allocations sociales ;
 - Historiques : adresse, emploi, ...
- Effectuer une visite à domicile ;
- Réaliser l'enquête auprès des débiteurs d'aliments ;
- Compléter le document d'aide urgente ;
- Réviser le dossier régulièrement ou dès qu'un élément nouveau, de fait ou de droit, apparaît, qui est de nature à changer l'aide de l'intéressé ou de sa famille.

2. Rapports sociaux :

- Etablir, dans les délais, les rapports sociaux comprenant :
 - La description de la demande ;
 - Les données suffisantes pour le suivi du dossier de manière à ce que le Conseil ou le Bureau permanent puisse prendre sa décision, que les juges puissent analyser les recours et que la décision puisse être exécutée par les services (notification, octroi et récupération, formulaire pour la subvention de l'Etat...);
 - Les pièces justificatives (consultation BCSS, justificatifs des ressources et des charges, etc. ;
 - La situation financière détaillée (budget du demandeur).

3. Dossiers sociaux :

- Veillez à constituer des dossiers sociaux complets :

- Identification de l'utilisateur, en ce compris l'environnement socio-familial ;
- Demande précise du client ;
- Processus d'intervention ;
- Autorisations pertinentes dans la constitution des droits ;
- L'ensemble des correspondants et des documents légaux ou administratifs.
- Assurer un classement adéquat :
 - Pour que la Directrice générale et les collègues puissent retrouver facilement des renseignements ;
 - Pour que l'inspection par le SPP Intégration sociale puisse être réalisée aisément.
- Archiver régulièrement les dossiers.

4. Information et accompagnement administratif :

- Fournir les renseignements et conseils utiles aux usagers ;
- Effectuer les démarches de nature à procurer aux intéressés tous les droits et avantages auxquels ils peuvent prétendre dans le cadre de la législation belge ou étrangère :
 - Orienter vers l'organisme compétent ;
 - Assurer la guidance jusqu'à l'obtention du droit ;
- Veillez, le cas échéant, à assurer la personne aidée à l'organisme assureur choisi par elle, ou à défaut de ce choix, à la Caisse auxiliaire d'Assurance Maladie-invalidité ;
- Donner les informations nécessaires pour effectuer les démarches administratives et aider les personnes suivant leur degré d'autonomie :
 - Examiner avec elles, l'état d'avancement ou l'aboutissement des démarches effectuées ;
 - Ecouter, soutenir et réévaluer les objectifs afin d'atteindre une meilleure autonomie ;
- Rester disponible jusqu'à ce que les demandes ou les besoins exprimés soient satisfaits.

5. Guidance psychosociale des usagers :

- Assurer, en respectant le libre choix de l'intéressé, la guidance psychosociale, morale ou éducative nécessaire à la personne pour lui permettre de vaincre progressivement ses difficultés ;
- Accueillir, informer et orienter les demandeurs vers le service d'insertion socioprofessionnelle, le cas échéant ;
- Se coordonner entre assistantes sociales pour le suivi des usagers ;
- Orienter vers les services ou organismes pouvant aider l'utilisateur ;
- Tenir compte de la guidance déjà effectuée et de la disponibilité de faire continuer celle-ci par un autre centre ou service auquel l'intéressé a déjà fait confiance.

6. Guidance budgétaire :

- Evaluer les difficultés budgétaires des bénéficiaires ;
- Proposer une guidance budgétaire via un compte en banque ou aider à l'établissement d'un budget ;
- Etablir et faire signer la convention ;
- Assurer des paiements réguliers et respecter les échéances ;
- Télécharger les extraits de compte de Belfiusweb ;
- Informer régulièrement les bénéficiaires de leur situation budgétaire et leur transmettre les extraits de comptes ;
- Aider les bénéficiaires, dans la mesure du possible, à retrouver une autonomie dans la gestion de leur budget.

7. Etrangers et demandeurs d'asile :

- Etablir les formulaires pour l'obtention de la subvention de l'Etat, respecter les délais ;
- Etablir l'enquête sociale lors d'une demande d'aide médicale urgente. Renvoyer le demandeur d'asile vers l'agence Fedasil en cas de demande d'aide matérielle ;
- Vérifier les listings du SPP Intégration sociale et éventuellement renvoyer les formulaires correctifs ;

- Fournir, dans les délais, les justificatifs et les informations nécessaires à l'établissement des formulaires (mutuelle, allocations familiales, ...)
- S'assurer que l'étranger s'est inscrit à une mutuelle ;
- Informer la Directrice générale et revoir le dossier à soumettre au Conseil/au Bureau Permanent, en cas de changement ayant une implication sur l'aide octroyée ;
- Remettre les volets comptables au Receveur.

8. Pensions, allocations de handicapé :

- Etablir les demandes de pensions et d'allocations de handicapé.
- Renseigner les usagers sur leur droit en matière d'intervention pour personnes handicapées.

9. Fonds social relatif au gaz et à l'électricité (loi du 04/09/2002) :

- Convoquer l'utilisateur en difficulté de paiement ou visiter au domicile ;
- Constituer un dossier actualisé : informations et législation ;
- Relayer l'information auprès des collègues ;
- Etablir le rapport annuel ;
- Assurer la coordination entre la CPAS et le Groupe Action Surendettement concernant la Guidance Sociale Energétique ;
- Analyser la situation globale (financière et sociale) de l'utilisateur ;
- Ecouter et orienter l'utilisateur ;
- Etablir les rapports sociaux en cas de demande de médiation de dettes, le cas échéant ;
- Assurer les contacts téléphoniques et écrits avec les différents intervenants.

10. Participation aux différentes réunions.

11. Communication interne :

- Informer (la Présidente, la Directrice générale et le Conseil de l'Action Sociale, le Bureau Permanent) ;
- Coordonner le suivi des dossiers, le fonctionnement de l'équipe, ... ;
- Etablir un rapport annuel de l'action sociale, à présenter au conseil et aux services concernés.

12. Communication externe :

- Se tenir informé de l'évolution législative liée à l'insertion socioprofessionnelle : lois, décrets, circulaires ;
- Assurer la continuité du service, en cas d'absences.

Fiche fonction :

ASSITANT SOCIAL - niveau B1 - INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE-

DESCRIPTION DES TACHES :

1. Accompagnement individualisé des personnes en parcours d'insertion socioprofessionnelle :

- Assurer l'accueil et l'écoute de l'utilisateur ;
- Évaluer ses besoins et ses attentes ;
- Assurer les entretiens visant à effectuer le bilan socioprofessionnel ;
- Etablir le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) pour le 18-25 ans et pour les plus de 25 ans, et en assurer le suivi et l'adaptation ;
- Accompagner l'utilisateur dans ses démarches auprès des différents partenaires ;
- Aider à la recherche active d'emploi et de formation ;
- Afficher les offres d'emploi publiées par le Forem et en informer les usagers ;
- Rédiger et tenir à jour le rapport social individuel.

2. Evaluations des projets des usagers :

- Évaluer régulièrement avec les usagers les objectifs fixés dans le projet personnel et professionnel ;
- Évaluer minimum 3 fois par an avec les usagers leur PIIS dans un rapport écrit ;

- Évaluer les personnes engagées sous contrat dans le cadre de l'article 60§7 ou 61 :
 - Entretiens réguliers ;
 - Entretiens à la demande des usagers (suivi psychosocial) ;
 - Évaluation trimestrielle avec le travailleur et l'entreprise (congés, maladies, informations diverses) et assurer la coordination avec l'entreprise ;
 - Rédiger le rapport trimestriel.

3. Guidance psychosociale des usagers :

- Assurer, en respectant le libre choix de l'intéressé, la guidance psychosociale, morale ou éducative nécessaire à la personne aidée pour lui permettre de vaincre progressivement ses difficultés ;
- Aider l'utilisateur à être plus autonome, l'amener à être acteur de son projet ;
- Accueillir, informer et orienter les demandeurs vers les services d'insertion socioprofessionnelle ou d'action sociale ;
- Se coordonner entre assistants sociaux pour le suivi des usagers ;
- Orienter vers les services ou organismes extérieurs potentiels et assurer le relais.

4. Développement du travail en réseau :

- Constituer un réseau de partenaires (entreprises d'économie sociale, administrations, Associations Ch. XII, A.S.B.L, etc.) pour les collaborations dans le cadre des articles 60§7 et 61 ou les mises à l'emploi ;
- Démarcher les entreprises privées et les informer des aides à l'emploi possibles pour l'engagement d'ayants droits au revenu d'intégration ou à l'aide équivalente ;
- Participer activement à la « coordination des C.P.A.S. du nord Luxembourg »
 - Préparer et participer aux réunions ;
 - Assumer le secrétariat (en alternance avec d'autres partenaires) ;
- Analyser le réseau socioéconomique et participer aux rencontres entre acteurs (ateliers de travail) ;
- Organiser des réunions ou animations à destination des usagers, avec les partenaires ;
- Collaborer à l'animation d'ateliers dans le cadre de l'action sociale, en rapport direct avec l'insertion socioprofessionnelle.

5. Rapports sociaux :

- Établir en collaboration avec le service social, les rapports sociaux, dans les délais requis et concernant :
 - Les articles 60§7 et 61 ;
 - Le plan « impulsion », etc. ;
 - Les informations sur le parcours d'insertion socioprofessionnelle du demandeur ;
 - Les projets individualisés d'intégration sociale ;
- Veiller au contenu des rapports, notamment :
 - La description de la demande ;
 - Les données suffisantes pour le suivi du dossier ;
 - Une proposition motivée (éléments de faits et de droits) et signée par l'assistante sociale ;
 - Les pièces justificatives (convention de mise à disposition, ...).

6. Dossiers sociaux :

- Veiller à constituer des dossiers sociaux complets :
 - Identification de l'utilisateur, en ce compris l'environnement socio-familial ;
 - Demande précise du client ;
 - Processus d'intervention (rapport de suivi individuel) ;
 - Bilan socioprofessionnel ;
 - Projet individualisé d'intégration sociale ;
 - L'ensemble des correspondances et des documents légaux ou administratifs
- Assurer le classement adéquat
 - Permettre un aperçu complet du dossier (consultation pour les collègues, la responsable hiérarchique, et le Service d'inspection) :

- Archiver les dossiers.

7. Documentation :

- Fournir la documentation et les conseils aux usagers, aux organes délibérants, aux stagiaires, etc. ;
- Savoir orienter vers l'organisme ou la personne ressource pour répondre à la demande ;
- Procéder, une fois par an, à une évaluation globale des résultats ;
- Rédiger un rapport annuel d'activités pour le conseil de l'action sociale.

8. Participation aux différentes réunions.

- Savoir préparer, organiser, animer des réunions en rapport avec la fonction ;
- Assurer le suivi des réunions ;
- Rédiger un procès-verbal.

9. Projets d'actions

- Développer des projets d'actions pour des groupes cibles et/ou communautaires;
- Etre capable d'initier et de développer des projets d'actions (individuel, de groupe, communautaire) dans les domaines de l'insertion socioprofessionnelle.

10. Communication interne :

- Informer (la Présidente, la Directrice générale et le Conseil de l'Action Sociale);
- Coordonner le suivi des dossiers, le fonctionnement de l'équipe, etc. ;
- Établir un rapport annuel de l'action sociale, à présenter au conseil et aux services concernés.

11. Communication externe :

- Se tenir informé de l'évolution législative liée à l'insertion socioprofessionnelle : lois, décrets, circulaires ;
- Assurer la continuité du service, en cas d'absences.

Fiche fonction :

**ASSITANT SOCIAL - niveau B1
- SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX AÎNÉS -**

DESCRIPTION DES TACHES :

1. Approche globale de la personne aidée :

- Ecouter et analyser la demande, définir les objectifs et le projet d'aide ;
- Proposer une décision quant à l'octroi, le refus, le maintien ou l'arrêt de l'aide ;
- Assurer le suivi ;
- Constituer le dossier social et le tenir à jour ;
- Assurer une permanence au sein du service.

2. Gestion des équipes d'aides familiaux :

- Participer à la procédure de recrutement des Aides familiaux ;
- Organiser et superviser les plannings des aides familiaux ;
- Encadrer les équipes d'aides familiaux et garantir la qualité du service rendu ;
- Evaluer le travail de l'aide familial par rapport au projet d'aide qu'il met en œuvre ;
- Organiser et animer les réunions d'équipes des aides familiaux ;
- Organiser et animer des cours de perfectionnement à l'attention des aides familiaux ;
- Veiller au respect des aspects déontologiques prévus dans le statut de l'aide familial et notamment du devoir de discrétion. Au besoin, dispenser des formations dans ce domaine ;
- Participer à l'évaluation des aides familiaux / gardes à domicile.

3. Formation :

- Etre partie prenante à la formation continuée des aides familiaux ;

- Encadrer les stagiaires des écoles et/ou centres de formation existants avec lesquels le service collabore ;
- Participer à diverses formations.

4. Relais au sein de son institution :

- Adhérer et participer au projet de service ;
- Contribuer à la circulation de l'information au sein de l'institution ;
- Tenir ses collègues informés du suivi de ses dossiers pour assurer la continuité du service lors de ses absences ;
- Relayer les problématiques, besoins et enjeux sociaux constatés sur le terrain auprès de son chef de service ;
- Participer à l'élaboration du rapport annuel d'activité.

5. Coordination avec les autres intervenants :

- Coordonner son action avec les autres intervenants, professionnels ou non, de la santé et du social présents au domicile ;
- Au besoin, orienter la personne aidée vers un service spécialisé ;
- Participe à des groupes, programmes, associations traitant de la problématique de l'aide aux familles et aux personnes âgées.