

Profil de fonction Assistant.e social.e service ambulatoire

1. Préambule

L'assistant.e social.e du service Ambulatoire accompagne les bénéficiaires (victimes, auteurs non détenus, détenus et proches) dans la résolution de difficultés sociales, administratives ou financières. Elle vise à favoriser leur bien-être, leur autonomie et leur réinsertion éventuelle, tout en travaillant en collaboration avec les services adéquats (partenaire ou non)

Son intervention est principalement individuelle.

Le professionnel assure de manière autonome la gestion de son activité quotidienne aux niveaux quantitatif et qualitatif.

Sous la responsabilité de la direction, l'objectif général de la fonction est :

- d'apporter une aide sociale aux bénéficiaires qui en font la demande ;
- d'aider ces bénéficiaires en privilégiant la prise d'autonomie et la mobilisation de ses ressources.

En fonction des demandes formulées par le bénéficiaire, l'accompagnement peut aller d'un simple entretien de conseil/d'orientation à un suivi régulier s'inscrivant dans la durée.

2. Tâches et responsabilités principales

2.1. Accueil et analyse de la demande

- Assurer des entretiens individuels
 - L'entretien d'accueil a pour objectifs de :
 - présenter le service et son fonctionnement ;
 - identifier la demande ;
 - répondre aux demandes ponctuelles, et réorienter si nécessaire ;
 - fixer le cadre d'intervention (sur base de la convention d'intervention à délivrer)
- Identifier les besoins, difficultés et ressources de la personne ;
- Évaluer l'urgence et prioriser les interventions ;
- Informer sur les droits sociaux, les démarches possibles et les limites du service.

2.2. Accompagnement social et administratif et sociojuridique

- Accompagner les bénéficiaires dans la constitution, la complétude et le suivi de dossiers administratifs ;
- Assurer le suivi des demandes auprès des organismes compétents
- Rédiger des courriers/emails et passer des appels téléphoniques pour introduire les demandes et assurer le suivi de celles-ci ;
- Soutenir les auteurs dans leur projet de réinsertion

2.3. Travail en réseau et collaboration

- Collaborer avec les services internes et externes : SAD, Maisons de Justice, avocats, SAPV, SAV, ...
- Participer aux réunions d'équipe, aux réunions de réflexion méthodologique et cliniques et aux éventuelles réunions avec le réseau ;
- Organiser et participer aux tripartites mises en place dans l'intérêt du bénéficiaire

2.4. Soutien psychosocial

- Offrir une écoute active et un espace d'expression sécurisé ;
- Repérer les situations de détresse, de vulnérabilité ou de risque et relayer vers les organismes compétents (psychologues, psychiatres, services d'addictologie...) si cela s'avère opportun
- Savoir gérer des situations émotionnelles difficiles et répétitives ;
- Assurer un relais vers la mission psychologique si nécessaire.

3. Compétences requises

3.1. Compétences techniques

- Connaissance du réseau, des droits sociaux et des dispositifs d'aide ;
- Compréhension du fonctionnement institutionnel pénitentiaire ;
- Maîtrise des outils informatiques ;
- Très bonnes capacités de rédaction.
- Compréhension et capacité à expliquer et vulgariser le déroulement d'une procédure pénale.

3.2. Compétences relationnelles

- Empathie, écoute active, respect et non-jugement ;
- Capacité à gérer des situations de crise ou de tension ;
- Assertivité et capacité à poser un cadre ;
- Adaptabilité face à des publics variés et parfois vulnérables, agressifs, ...

3.3. Compétences organisationnelles

- Gestion des priorités et du stress ;

- Réagir avec calme et maîtrise de soi ;
- Travail en autonomie tout en s'inscrivant dans une équipe ;
- Rigueur administrative et sens des responsabilités.

4. Cadre déontologique

- Strict respect du secret professionnel ;
- Neutralité, impartialité et respect de la dignité des personnes ;
- Respect des limites du rôle et des missions du service.

5. Gestion administrative

- Encoder de façon rigoureuse les données relatives aux prises en charge dans le logiciel de gestion prévu à cet effet ;
- S'assurer de la bonne tenue de son agenda électronique (Google ou autre) en temps et en adéquation avec les codes convenus (document de référence disponible à l'administration) ;
- Participer activement à la rédaction du rapport d'activités ;
- Consulter régulièrement les entrées secrétariat et les traiter ;
- Compléter adéquatement et rendre pour le 5 de chaque mois le tableau des prises en charge ;
- Encoder de manière suivie les heures supplémentaires et de récupération dans la plateforme prévue à cet effet ;
- Introduire les demandes de congés dans les délais impartis ;
- Rendre pour le 25 de chaque mois la feuille de prestation selon le canevas disponible auprès de l'administration.

6. Aptitudes générales

- Respecter les horaires convenus ;
- Appliquer rigoureusement les règles de l'ASBL en matière de sécurité, d'hygiène ;et de respect de l'environnement ;
- Respecter la déontologie et appliquer la réglementation et les instructions en vigueur dans l'ASBL ;
- Respecter le secret professionnel et la vie privée ;
- Présenter une image positive de l'ASBL ;
- Adhérer aux objectifs du service ;
- Agir dans les limites de la profession et de sa fonction ;
- Diagnostiquer ses besoins en formation ;
- Participer activement aux réunions d'équipe ainsi qu'aux groupes de travail ;
- Savoir prendre du recul sur son travail et sur son propre fonctionnement ;
- Développer un mode de communication différencié et adapté à la personne concernée.

Les compétences et tâches définies dans le présent document (en ce y compris leur mise en œuvre et leur opérationnalisation) sont/seront confirmées par l'intéressé.e dans le cadre de son contrat de travail et de sa fonction (assistant.e social.e).