

## **Iriscare - Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales**

### **Niveau B - Assistant - Teamleader - Département Opérations - Caisse d'allocations familiales Famiris - Paiement des allocations familiales**

#### **Objectifs de la fonction**

Coordonner et superviser la gestion des dossiers, afin de satisfaire à temps et correctement les clients internes et externes.

#### **Contenu de la fonction**

1. En tant que **conseiller** : Fournir une contribution à l'amélioration des méthodes de travail.

Il s'agit, entre autres, des tâches suivantes :

- Sur base des dispositions légales et réglementaires ainsi que des procédures informatiques et des méthodes de travail administratives, mener un examen de conformité afin de garantir aux familles l'octroi correct des prestations familiales et leur paiement ponctuel aux dates fixées;
- Rapporter des dysfonctionnements aux dirigeants afin de les éliminer rapidement.

2. En tant que **gestionnaire de contacts clients**: donner des informations sur les dossiers concrets, conseiller et assister les membres du personnel dans l'application correcte de la législation, afin de résoudre rapidement et de manière efficiente les problèmes administratifs dans le traitement de leurs dossiers.

Il s'agit, entre autres, des tâches suivantes :

- Mettre à jour l'état des lieux des dossiers qui sont transmis;
- Répondre à des appels téléphoniques;
- Renseigner le personnel sur les adaptations.

3. En tant que **coach** : se charger de l'accompagnement et du développement individuels des collaborateurs, afin de hausser le niveau des prestations des collaborateurs et plus particulièrement des vérificateurs.

Il s'agit, entre autres, des tâches suivantes :

- Préparer les collaborateurs à travailler de manière indépendante et à utiliser leur potentiel de façon optimale, en vue de créer un esprit de groupe constructif et une entente saine;
- En tant que personne de confiance, proposer des solutions pour des situations personnelles afin de hausser le niveau des prestations ;
- Guider et informer les nouveaux gestionnaires de dossiers à propos de tout ce qu'il faut savoir dans l'institution ;
- Enseigner les connaissances nécessaires concernant les logiciels à utiliser, la législation à appliquer,...

4. En tant que **coordinateur** : se charger de la répartition et de l'organisation du travail au sein du service et vérifier le traitement correct des dossiers afin de réaliser les objectifs de l'équipe avec les vérificateurs.

Il s'agit, entre autres, des tâches suivantes :

- Répartir le travail, déléguer les tâches, assurer le suivi, évaluer et corriger les prestations journalières afin de réaliser les objectifs de l'équipe;
- Demander l'information requise auprès des collègues et contrôler la juste application de la réglementation afin de réaliser un traitement correct des dossiers;

- Proposer des suggestions d'amélioration des méthodes de travail et des procédures, afin d'obtenir un fonctionnement efficace de l'équipe.

5. En tant **qu'expert** : traiter les dossiers complexes de façon correcte.

Il s'agit, entre autres, des tâches suivantes :

- Traiter les dossiers complexes et demander les dernières mises à jour de la législation;
- Commenter les dossiers avec des juristes;
- Répondre aux questions posées par les gestionnaires de dossiers.

#### **Plus d'infos sur la fonction?**

Bertrand Sottiaux - Premier Attaché expert

Tel : 02 435 63 83

### **Données d'identification de l'employeur**

Iriscare est un organisme d'intérêt public (OIP) bicommunautaire qui est responsable de la gestion d'une série de compétences transférées dans le cadre de la 6e réforme de l'Etat. Depuis le 1er janvier 2019, Iriscare est le point de contact privilégié pour les citoyens et les professionnels pour tout ce qui concerne la protection sociale en Région bruxelloise.

Les compétences gérées par Iriscare sont variées :

- Gestion de la politique et du financement du secteur de la santé à Bruxelles. Concrètement, Iriscare est responsable de la reconnaissance et du financement des maisons de repos, des établissements pour personnes atteintes d'un handicap, des conventions de rééducation fonctionnelle mais également du financement des Initiatives d'Habitation Protégées et des Maisons de Soins Psychiatriques.
- Gestion de la politique et du financement en matière d'aide à la personne et, particulièrement, d'aide aux personnes âgées ou aux personnes en situation de handicap. Cela peut aller des soins à domicile aux allocations familiales en passant par les institutions à destination des personnes atteintes d'un handicap, les aides à la mobilité mais également l'allocation pour l'aide aux personnes âgées.
- Pilotage et financement des mutualités et des caisses d'allocations familiales bruxelloises.
- Chapeautage de Famiris, la caisse publique bruxelloise d'allocations familiales, qui paie les allocations familiales à 56.000 familles bruxelloises.
- Vérification des signalements des milieux d'accueil bruxellois bicommunautaires non autorisés et délivrance des autorisations.
- Subventionnement, agrément et suivi des centres de planning familial bruxellois bicommunautaires.
- Soutien dans le cadre de la crise COVID, notamment via la constitution d'un stock stratégique de matériel de protection ou encore l'organisation de la centrale de marchés publics eCat.

Vous avez à cœur de vous investir dans l'aide aux citoyens ?

La fonction publique correspond à votre cadre de valeurs ?

Iriscare a besoin de vous !

Plus d'infos sur Iriscare via <http://www.iriscare.brussels/fr/> .

## Diverses modalités

Vous serez engagé comme assistant (niveau B). Echelle de traitement B101 : 29.240,32 EUR brut annuel indexé.

Avantages :

- possibilité de bénéficier d'une allocation de bilinguisme
- possibilités de suivre des formations (durant les heures de travail)
- assurance hospitalisation
- chèque-repas
- gratuité des transports en commun pour le trajet domicile-lieu de travail
- accessibilité aisée via les transports en commun
- possibilité de recevoir une prime pour les déplacements en vélo
- horaire flexible dans la prestation des 38h par semaine
- 35 jours de congé et 5 flexijours par an (à temps plein)
- télétravail
- prime de fin d'année
- pécule de vacances

## Profil

2 postes vacants.

Diplôme exigé :

Diplôme de l'enseignement supérieur de type court.

La copie du diplôme ainsi que l'éventuelle équivalence de diplôme étranger doivent être transmises au plus tard à la date de clôture des candidatures.

### Atout:

La connaissance du néerlandais est un atout.

**Seules les candidatures répondant aux conditions requises dans l'offre d'emploi (diplômes, expériences, compétences particulières,...) seront examinées en vue d'une éventuelle convocation à un entretien.**

## Epreuve de sélection

L'épreuve de sélection comprend un entretien oral devant un jury, d'une durée approximative de 60 minutes.

L'entretien oral vise à évaluer vos compétences par rapport aux exigences de la fonction (compétences génériques), ainsi que votre motivation, vos intérêts et votre affinité avec le domaine d'activité.

L'épreuve de sélection sera organisée au 71/2 rue Belliard à 1040 Bruxelles.

**Votre lettre de candidature et votre CV (+ copie du diplôme et équivalence éventuelle) doivent être envoyés pour le 3 décembre 2021 au plus tard, à l'adresse e-mail suivante :**

Direction RH & Adminal

E-mail: [vorming-formation.hrm@iriscare.brussels](mailto:vorming-formation.hrm@iriscare.brussels)

