

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

Niveau C - Adjoint - Gestionnaire de dossiers Allocations Familiales - Département Opérations - Caisse d'allocations familiales Famiris - Paiement des allocations familiales

Objectif de la fonction

Participer à la réalisation de l'engagement pris par l'institution dans le contrat de gestion d'offrir le droit légitime aux allocations familiales avec des démarches minimales pour les familles et de garantir à celles-ci le maintien d'un droit aux allocations familiales.

Gérer et traiter les dossiers de façon autonome et ce, dans un domaine de connaissance ou d'expertise délimité et/ou sur base d'une partie délimitée de la réglementation.

Contenu de la fonction

1. En tant que **gestionnaire de dossiers** : gérer les dossiers et les traiter correctement.

Il s'agit entre autres des tâches suivantes :

- sur base des recherches effectuées, introduire l'information recueillie dans des fichiers automatisés et les mettre à jour à temps, afin de faciliter l'exploitation ultérieure des données;
- établir, avec le moins de démarches possibles pour les familles, un droit potentiel aux allocations familiales, à l'allocation de naissance et à la prime d'adoption et, dans ce cadre, orienter la demande vers l'organisme compétent;
- déterminer le montant que les familles peuvent revendiquer légitimement ;
- payer ponctuellement les allocations familiales à l'allocataire ;
- examiner si les conditions de maintien du droit accordé sont encore remplies et, en cas de modification ou d'absence de données, prendre l'initiative, sur base des informations supplémentaires obtenues, d'établir à nouveau le droit que les familles peuvent revendiquer légitimement;
- traiter toutes les informations pertinentes reçues tant sous format papier que par voie électronique;
- rédiger les notifications prévues par la réglementation.

2. En tant que **gestionnaire de contacts clients** : entretenir des contacts avec les assurés sociaux, les parties intervenantes, les tiers, les autres caisses d'allocations familiales, les autres services et départements de l'institution, afin de recevoir une information correcte et de la transmettre dans le délai fixé.

Il s'agit entre autres des tâches suivantes :

- entretenir les contacts avec les assurés sociaux, tant par téléphone que par écrit, afin de recevoir et de transmettre une information correcte;
- être ouvert aux besoins des familles, en visant une interrogation adéquate, une information pertinente et une motivation concluante, afin d'arriver à une communication conviviale avec l'assuré social, à un traitement efficient des dossiers attribués et à une optimisation du service;
- recevoir et étudier les plaintes et, si nécessaire, recueillir une information complémentaire afin de pouvoir formuler une proposition ou un conseil et de pouvoir communiquer aux parties concernées l'état de leur dossier.

3. En tant que **gestionnaire de connaissances** : acquérir la connaissance nécessaire, afin de pouvoir traiter de façon autonome les dossiers d'une manière correcte.

Il s'agit entre autres des tâches suivantes :

- Acquérir la connaissance nécessaire des dispositions légales et réglementaires ainsi que des procédures tant administratives qu'informatiques et des méthodes de travail afin de garantir aux familles :
 - un traitement juridiquement fondé et équitable de leur dossier, en ce compris en cas de récupération de prestations familiales payées indûment;
 - la recherche d'un droit potentiel plus favorable ;
 - la recherche d'informations supplémentaires afin d'établir à nouveau le droit qu'elles peuvent légitimement revendiquer, lorsque les conditions de maintien du droit accordé ne sont plus remplies.

4. En tant que **collaborateur** : adopter une attitude solidaire et contribuer à un esprit de groupe positif.

Il s'agit entre autres des tâches suivantes:

- contribuer à un esprit de groupe positif par une attention et un respect permanents pour les collègues, ainsi que par une attitude ouverte, proactive et solidaire, afin d'arriver à une entente saine entre chacun et à une entraide nécessaire au bon fonctionnement du service.

5. En tant que **support pour le Frontdesk** : être amené à prendre en charge la réception physique des familles, en collaboration avec les collègues du Frontdesk.

Il s'agit entre autres des tâches suivantes:

- répondre aux questions des familles;
- délivrer des attestations d'allocations familiales;
- réceptionner des documents;
- contacter les gestionnaires de dossiers des familles qui se présentent au Frontdesk;
- rediriger les familles vers d'autres administrations compétentes;
- faire en sorte que la permanence soit assurée de 8h30 à 16h30.

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.
- **En 2022 : lancement effectif du centre d'évaluation de l'autonomie et du handicap** qui a pour objectif de déterminer sur base de différents critères le degré de handicap ou de perte d'autonomie d'une personne mais également les implications au niveau social, médical ou psychologique de celui-ci.

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 Adjoint (Niveau C). Echelle de traitement C101: 27 026,69 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

1 poste vacant.

Diplôme exigé : Diplôme de l'enseignement secondaire supérieur. 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.

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 7 juin 2022 au plus tard, à l'adresse e-mail suivante :

Direction RH & Adminal

E-mail: vorming-formation.hrm@iriscare.brussels