

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

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

#### **Objectif de la famille de 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, dans un des régimes d'allocations familiales, 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 employeurs, les indépendants, 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.

NB : le port de tout signe distinctif d'appartenance politique, religieuse, idéologique ou philosophique, y compris vestimentaire, n'est pas autorisé lors des interventions au Frontdesk.

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

Bertrand Sottiaux - premier attaché expert

Tel : 02/435 63 83

Fatima Makhoulfi - attaché

Tel : 02/435 63 96

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

En raison de la sixième Réforme de l'État, la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale (Cocom) a obtenu de nouvelles compétences.

Le Collège réuni a décidé de confier un grand nombre de ces nouvelles compétences à Iriscare, le nouvel organisme bicommunautaire d'intérêt public (OIP).

Cet organisme :

- Gère la politique et le financement en matière de santé, plus précisément l'agrément et le financement des maisons de repos et de soins, des institutions pour personnes handicapées, des centres de revalidation ainsi que le financement des initiatives d'habitation protégée et des maisons de soins psychiatriques.
- Gère la politique et le financement en matière d'aide aux personnes en général et aux personnes âgées ou aux personnes handicapées en particulier (soins à domicile,

- allocations familiales, institutions pour personnes handicapées, aides à la mobilité, allocation d'aide aux personnes âgées).
- Pilote et finance les partenaires coopérants (les mutualités bruxelloises et les caisses d'allocations familiales).
  - Chapeaute en outre Famiris, la caisse publique bruxelloise d'allocations familiales, qui paie des allocations familiales à 110.000 enfants bruxellois.

Iriscare entend intervenir comme point de contact accessible pour chaque Bruxellois et tous les professionnels bruxellois pour tout ce qui concerne la protection sociale à Bruxelles.

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

Vous souhaitez contribuer de près à la mise en place d'une nouvelle institution bruxelloise ?

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 : 25.467,35 EUR brut annuel indexé.

### Avantages :

- possibilité de bénéficier d'une allocation de bilinguisme.
- nombreuses possibilités de formations (à suivre 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 par an et 5 flexi-jours
- télétravail

## Profil

2 postes vacants.

Vous devez être titulaire du diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

La connaissance du néerlandais est un atout.

## Epreuve de sélection

L'épreuve de sélection comprend un entretien oral devant un jury, d'une durée approximative de 60 minutes. Celui-ci vise à évaluer vos compétences par rapport aux exigences de la fonction (compétences comportementales), ainsi que votre motivation, vos intérêts et vos affinités avec le domaine d'activité.

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

**Votre lettre de motivation et votre CV doivent être envoyés pour le 19 juillet 2020 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)