

FONDATION POINT D'EAU LAUSANNE – PEL

Espace d'hygiène, de soins de santé et d'orientation

Avenue de Morges 26
CH- 1004 LAUSANNE
Tél 021 626 26 44
Fax 021 626 26 49
info@pointdeau-lausanne.ch
www.pointdeau-lausanne.ch

CAHIER DES CHARGES

Dénomination de la fonction :	Travailleur/euse social.e (accueil, orientation et soutien aux collaborateurs/trices)
Taux d'activité :	90 %
Responsable direct :	Le Directeur
Cadre de travail :	Fondation Point d'Eau Lausanne

Les horaires de travail pour ce poste sont établis en fonction de la nature et des activités que la/le titulaire est appelée à assurer (41h30 pour un poste à 100%). Conséquemment, ces horaires peuvent être irréguliers et décalés.

La/le titulaire de cette fonction doit effectuer ses tâches selon son cahier des charges.

La/le titulaire de cette fonction doit respecter les règles établies par le centre. Elle/il veille à ce que les usagers/ères se conforment également aux dispositions des règlements en vigueur au Point d'Eau et respecte scrupuleusement l'anonymat des usagers/ères.

MISSION GENERALE DU POSTE

Assurer l'accueil et l'orientation des usagers/ères du PEL, conformément aux directives en vigueur et dans le respect de la qualité des prestations offertes par l'institution.

Assumer différentes tâches administratives et filtrer les demandes destinées à la direction.

Fournir un soutien à l'équipe des collaborateurs/trices et des bénévoles.

Faciliter la circulation de l'information courante liée à l'arrivée des bénéficiaires dans le centre et entre les différents corps de métiers.

Responsabilités

1. Accueil et information des usagers/ères

- 1.1 Accueillir les usagers/ères et les informer sur les prestations et la mission du PEL, en mettant l'accent sur les personnes découvrant le centre
- 1.2 Ecouter, évaluer et identifier la nature des demandes
- 1.3 Informer et orienter les usagers/ères vers toutes les formes d'aide interne
- 1.4 Etablir et développer des relations de confiance avec les usagers/ères dans le respect des règles institutionnelles, du cadre légal et de l'éthique du travail social
- 1.5 Informer les usagers/ères sur leurs droits et devoirs
- 1.6 S'occuper des affichages et des informations dans le centre.

2. Connaissance des institutions sociales et orientation des usagers/ères dans le réseau externe

- 2.1 Orienter les usagers/ères dans le réseau social lausannois
- 2.2 Participer à des réunions du réseau social

3. Tâches administratives et demandes destinées à la direction

- 3.1 Gérer une partie du courrier, correspondances, créations de flyer et d'affiches
- 3.2 Gérer le site internet du Point d'Eau et les réseaux sociaux
- 3.3 Filtrer les demandes destinées à la direction et, en délégation, y répondre
- 3.4 Faire les filtres des nouveaux/elles patient.e.s pour les soins de santé
- 3.5 Être une force de proposition auprès de la direction, le cas échéant pour toute idée de renforcement, développement du réseau de partenaires et du fonctionnement interne
- 3.6 Renseigner régulièrement la direction des tâches déléguées
- 3.7 Création, suivi et application des protocoles internes

4. Soutien aux collaborateurs/trices du PEL et aux bénévoles

- 4.1 Transmettre et assurer la circulation pertinente des informations nécessaires à l'accomplissement de l'activité des équipes présentes
- 4.2 Suppléer la réception lors de la pause de la/du réceptionniste, en cas de surcharge ou d'absences.

5. Contribution à la qualité du climat serein dans le centre

- 5.1 Contribuer au désamorçage des situations de tension notamment par une attention soutenue portée aux usagers/ères
- 5.2 Analyser et anticiper les comportements problématiques des usagers/ères et en communiquer la teneur aux personnes de l'équipe concernées
- 5.3 Faire respecter le cadre avec bienveillance et l'expliquer
- 5.4 S'assurer que le volume sonore à l'extérieur et à l'intérieur ne dérange pas le voisinage et le centre.

6. Exigence et compétences

Être titulaire d'un bachelor HES dans le domaine du social avec quelques années d'expérience

Entraide et collaboration :

- Aptitude à coopérer avec ses collègues. Disponibilité, volonté marquée d'allier ses efforts à ceux de ses collègues ou d'autres personnes travaillant à l'objectif commun.

Ouverture et flexibilité :

- Capacité à s'adapter aux circonstances et à maintenir un rendement efficace dans des situations imprévisibles, délicates ou ambiguës
- Capacité à modifier ses décisions ou à proposer des compromis à la lumière d'informations nouvelles.
- Pouvoir communiquer en espagnol et/ou en anglais

Rigueur :

- Capacité à traiter les données de manière à en faire des analyses et synthèse utiles à l'activité du PEL
- Faculté d'organiser son activité de manière rationnelle, méthodique, fiable et efficace
- Capacité à planifier ses tâches, mettre des priorités, respecter les échéances
- Discrétion et loyauté envers l'institution.
- Capacité de stricte retenue sur des aspects confidentiels afin de respecter les personnes, les règles et la mission de l'institution

7. Conditions particulières

Cette description de poste n'est pas exhaustive.

Elle peut être modifiée en tout temps en fonction des besoins l'institution.

8. Approbation par :

	Nom et prénom	Date	Signature
Le directeur :	François Chéraz		

Lausanne, le 3 avril 2023