



Objectif général: Superviser et participer aux tâches d'une équipe administrative afin d'offrir aux différents services un soutien administratif correct et dans les temps.

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser l'équipe	<ul style="list-style-type: none">• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, maladie) pour permettre la continuité du service;• Organise des réunions d'équipe, donne des instructions et motive les collaborateurs;• Contrôle les tâches effectuées par l'équipe et corrige si nécessaire;• Exécute des tâches administratives concernant l'organisation de l'équipe (ex. maladie, demande de congé);• Accompagne les nouveaux collaborateurs sur le terrain (ex. effectue un entretien d'accueil);• Organise des formations (ex. donne des explications sur l'usage du nouveau matériel et de méthodes, approuve des demandes de formation);• Dirige les collaborateurs et participe aux entretiens d'évaluation et de fonctionnement;• Conseille le responsable hiérarchique selon les procédures existantes concernant le recrutement et le licenciement;
- Participer à l'exécution de tâches administratives	<ul style="list-style-type: none">• Participe à l'exécution des tâches principales du service, comme par exemple :<ul style="list-style-type: none">- Participe au service téléphonique et postal;- Suit les dossiers administratifs;- Accueille des visiteurs et patients;• Aide les collaborateurs à résoudre les problèmes complexes et répond aux questions pratiques et de contenu;
- Assurer la continuité et la qualité du service	<ul style="list-style-type: none">• Se concerta et échange des informations avec d'autres services (ex. sur la collaboration, les prestations du service) et rapporte cette information à l'équipe ;• Sert de point de contact pour l'équipe (ex. traite des questions et réfère au service concerné le cas échéant);• Tient à jour des documents et procédures du service (ex. corrige des données modifiées, adapte les procédures conformément aux décisions de l'institution);• Traite des plaintes concernant les prestations de service de l'équipe et accompagne les membres de l'équipe pour le traitement de plaintes individuelles (ex. à l'accueil, plainte via le service médiation);• Prépare le matériel nécessaire afin que les collaborateurs puissent exécuter leurs tâches:<ul style="list-style-type: none">- Commande le matériel nécessaire, selon les procédures existantes;- Prend contact avec le service technique ou le fournisseur, en cas de dysfonctionnements;
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none">• Demande aux fournisseurs des informations sur le nouveau matériel et formule une proposition d'achat au responsable hiérarchique;



CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Possède une connaissance approfondie des procédures internes relatives à son propre domaine administratif ;
- Possède une connaissance pratique du fonctionnement de l'organisation;
- Sait travailler avec les outils informatiques spécifiques;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
 - Nombre = 1 à 13 unisite;
 - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
 - Possède des aptitudes en planification et en organisation;

Communication

- Informe les collaborateurs et répond aux questions pratiques et de contenu;
- Echange des informations avec les divers services internes afin de rendre la collaboration cohérente;
- Répond aux questions du personnel et des tiers et réfère le cas échéant au service concerné;

Résolution de problèmes

- Résout pour son équipe les divers problèmes liés à la gestion du personnel en collaboration avec le responsable hiérarchique et le service du personnel;
- Soutient l'équipe pour la résolution de problèmes;
- Examine les plaintes concernant les prestations de service de l'équipe et entreprend à temps les actions nécessaires;

Responsabilité

- Se charge du fonctionnement quotidien de l'équipe selon les procédures en vigueur et sous la responsabilité du responsable hiérarchique;
- Assure la continuité et la qualité des prestations du service en soutenant les divers services et les tiers de manière correcte et à temps;
- Est discret avec les informations confidentielles;

Facteurs d'environnement

- Le travail sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



L'IFIC VOUS INVITE A LIRE ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- O A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA LÉGISLATION, LES TITRES DES FONCTIONS SECTORIELLES SONT STRICTEMENT INDICATIFS, C'EST-À-DIRE QU'ILS SERVENT UNIQUEMENT À FACILITER L'IDENTIFICATION DES FONCTIONS AU SEIN DE L'ÉVENTAIL SECTORIEL (GRÂCE À UN TITRE CHOISI SUR BASE DE L'USAGE MAJORITAIRE CONSTATÉ). CEPENDANT, UN MÊME TITRE DE FONCTION PEUT PARFOIS RECOUVRIR DES RÉALITÉS DIFFÉRENTES SUR LE TERRAIN. DONC, SEUL LE CONTENU (ET NON LE TITRE) DE LA FONCTION PEUT ET DOIT SERVIR DE BASE POUR L'ATTRIBUTION D'UNE FONCTION SECTORIELLE.
- O PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- O LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
 - **Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).**
 - **Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978)**
 - **La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)**
 - **La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'évènements internes).**
 - **Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.**