Accompagner et traiter les demandes des personnes (aidées et non-aidées par notre Centre) qui se trouvent dans une situation précaire en matière de fourniture d’énergie et/ou d’eau ou de paiement des factures d’énergie et/ou eau afin de rechercher une solution durable au(x) problème(s) tout en leur assurant une vie conforme à la dignité humaine

Examiner et traiter les demandes individuelles d’aide financière en matière d’énergie/eau introduites par les personnes résidant sur le territoire de Bruxelles en respectant les dispositions mises en place

Accompagner et assurer la guidance des personnes pour lesquelles un plan de paiement a été négocié avec le fournisseur d’énergie/d’eau

Développer en équipe des actions de prévention en matière d’énergie

Travailler en réseau et en concertation avec les autres intervenants (sociaux) à l’intérieur et à l’extérieur du CPAS

Assumer des interventions de notre centre dans le cadre des actions spécifiques : ordonnances énergie et eau, le fonds énergie fédéral et régional, le fonds mazout et le fonds social eau

Concevoir

Niveau requis :

avancé

Analyser

J'identifie, étudie et traite de manière critique les différents éléments d’une situation en vue d’en comprendre le contexte / la dynamique / les liens logiques, afin d’apporter un éclairage voire de faire des recommandations

* Je traite les informations complexes et sortant du standard
* J'examine avec minutie les informations, y détecte des lacunes/erreurs difficiles à déceler
* J'interprète les informations et formule des propositions

Niveau requis :

intermédiaire

Trouver des solutions

Je mobilise des ressources afin de faire face à un problème / une situation inhabituelle

* Je résous des problèmes complexes et courants
* J'implique des collègues/tiers pour trouver une solution commune

Coordonner/Gérer

Niveau requis :

intermédiaire

Décider

J'arrête un choix après avoir analysé la situation et détermine les objectifs et le plan d'actions

* Je prends des décisions sur base de règles et procédures interprétables
* Je traite les exceptions en appliquant les lignes directrices
* Je prends des décisions comportant des conséquences mineures en cas d'erreur

Niveau requis :

intermédiaire

Structurer son travail

Je définis et organise de manière cohérente les priorités et étapes nécessaires à la réalisation de mes objectifs et/ou activités

* Je recherche de nouveaux outils qui vont m'aider à mieux organiser mes activités
* Je détermine quelles sont mes tâches prioritaires
* Je détermine les différentes phases nécessaires à la réalisation de mon activité, en anticipant les délais

Compétences comportementales - Agir

Niveau requis :

avancé

Agir avec intégrité et professionnalisme

J’ai le sens du service public et en respecte les grands principes. J’agis dans le respect des normes de bonnes pratiques professionnelles. Je veille à la primauté de l’intérêt général sur les intérêts particuliers

* Je veille à ce que les décisions prises au niveau stratégique soient mises en application au sein de mon unité organisationnelle
* Dans des situations très délicates ou sous pression, j'agis avec intégrité
* Je prends les mesures nécessaires pour éviter et prévenir les conflits d'intérêt

Niveau requis :

intermédiaire

Travailler orienté résultats

Je mets de l’énergie et me montre déterminé à réaliser mes objectifs avec le souci constant de la qualité

* Je développe ma polyvalence afin d'obtenir de meilleurs résultats
* Je suggère des pistes et prends des initiatives pour améliorer la qualité de mon travail
* Je reste déterminé( e ) à atteindre mes objectifs malgré les obstacles

Compétences comportementales - Interagir

Niveau requis :

expert

Communiquer

J’exprime un message oral de manière à ce que mon interlocuteur le comprenne

* Je fais passer les messages difficiles (sensibles, négatifs ou impopulaires) d'une manière claire et directe
* J'utilise les techniques de communications adaptées
* Je suis capable de prendre la parole en public

Niveau requis :

expert

S'affirmer

J’exprime et défends mes points de vue, intérêts, décisions et sentiments. Je reste ferme mais sans agressivité afin de développer des relations de respect mutuel

* J'affronte un interlocuteur agressif/menaçant dont la demande est jugée inopportune
* Je maintiens mon opinion/mes arguments dans une situation de crise, malgré une forte opposition
* Je fais des remarques constructives à mon interlocuteur dans une situation très sensible

Compétences techniques - Aptitudes techniques

Niveau requis :

avancé

Techniques d'accompagnement (entretien, plan d'action, suivi)

* est autonome sur des cas complexes
* possède une large connaissance de la matière/technique/outils/vocabulaire et/ou est capable de jouer le rôle de formateur pour un public novice
* fait des propositions d'amélioration de la matière/technique/outils et est capable de conseiller sur des questions précises

Niveau requis :

avancé

Gestion du temps et respect des délais

* est autonome sur des cas complexes
* possède une large connaissance de la matière/technique/outils/vocabulaire et/ou est capable de jouer le rôle de formateur pour un public novice
* fait des propositions d'amélioration de la matière/technique/outils et est capable de conseiller sur des questions précises

Niveau requis :

intermédiaire

Législation sur perception des créances

* est autonome dans l'exécution des tâches ou dans des cas simples, même s'ils ne sont pas fréquents
* possède une connaissance générale de la matière/technique/outils/vocabulaire
* est capable de rechercher et transmettre une information et de répondre à des questions précises

Niveau requis :

avancé

Réglementations et législations énergie et eau

* est autonome sur des cas complexes
* possède une large connaissance de la matière/technique/outils/vocabulaire et/ou est capable de jouer le rôle de formateur pour un public novice
* fait des propositions d'amélioration de la matière/technique/outils et est capable de conseiller sur des questions précises

Niveau requis :

avancé

Animation d'une prévention

* est autonome sur des cas complexes
* possède une large connaissance de la matière/technique/outils/vocabulaire et/ou est capable de jouer le rôle de formateur pour un public novice
* fait des propositions d'amélioration de la matière/technique/outils et est capable de conseiller sur des questions précises

Compétences techniques - Informatique

Niveau requis :

avancé

Suite Microsoft Office (Word, Excel, Powert Point, etc.)

* est capable d'utiliser les fonctions avancées et d'accomplir des tâches complexes
* possède une large connaissance du programme et/ou est capable de jouer le rôle de formateur pour un public novice

Niveau requis :

avancé

Workflows

* est capable d'utiliser les fonctions avancées et d'accomplir des tâches complexes
* possède une large connaissance du programme et/ou est capable de jouer le rôle de formateur pour un public novice

Niveau requis :

avancé

New horizon

* est capable d'utiliser les fonctions avancées et d'accomplir des tâches complexes
* possède une large connaissance du programme et/ou est capable de jouer le rôle de formateur pour un public novice

Compétences techniques - Règles et procédures

Niveau requis :

avancé

Code de déontologie

* est capable d'appliquer les règles/procédures complexes
* possède une large connaissance des règles, des procédures et du vocabulaire et/ou est capable de jouer le rôle de formateur pour un public novice
* fait des propositions d'amélioration des règles/procédures et est capable de conseiller sur des questions précises

Compétences techniques - Langues

Niveau requis :

expert

Première langue (français ou néerlandais)

* est capable d'entreprendre des discussions complexes ainsi que d'utiliser un vocabulaire pointu et technique

Niveau requis :

avancé

Deuxième langue (français ou néerlandais)

* est capable d'entreprendre des discussions ordinaires et d'utiliser un vocabulaire courant

Compétences techniques - Techniques d'expression écrite

Niveau requis :

avancé

Rédaction de courriers/courriels

* est capable d'écrire un texte complexe, cohérent et clair dans une orthographe/grammaire correctes

Niveau requis :

avancé

Redaction de rapports

* est capable d'écrire un texte complexe, cohérent et clair dans une orthographe/grammaire correctes