

DESCRIPTION du rôle de l'écoutant

OBJECTIFS DU PROJET

- ➔ Mettre à disposition des agents du SPW, un numéro d'appel unique gratuit
- ➔ Permettre aux agents qui rencontrent des difficultés au travail de pouvoir poser leurs questions via ce numéro
- ➔ Dans ce cadre, offrir aux agents, la possibilité d'être écouté en toute confidentialité et d'être réorienté vers le bon interlocuteur.

TÂCHES LIÉES AU RÔLE D'ECOUTANT

- ✓ Décrocher le téléphone et accueillir l'appelant
- ✓ Ecouter activement l'appelant
- ✓ Clarifier la demande de l'appelant
- ✓ Informer l'appelant des possibilités de redirection de sa demande et lui donner les coordonnées des personnes ressources
- ✓ Assurer le suivi de la demande (reporting dans un tableau de bord) tout en respectant l'anonymat et la confidentialité



- ✓ L'écoutant sera invité à signer une charte par laquelle, il s'engage à respecter la confidentialité ainsi que son engagement à participer aux permanences à concurrence, au maximum, d'une par semaine (1/2 jour- AM).
- ✓ L'écoutant s'engage à suivre les formations préparatoires préalables (deux jours max)



COMPÉTENCES ATTENDUES POUR LE RÔLE

- ☐ **Expression orale** – S'exprimer oralement dans un langage précis, grammaticalement correct et compréhensible au destinataire
- ☐ **Agir de manière orientée service** – Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs
- ☐ **Autonomie** - Accomplir son travail sans supervision directe
- ☐ **Collaboration** - Coopérer avec des acteurs internes et/ou externes en favorisant les échanges et en étant attentif aux objectifs communs
- ☐ **Communication** - Communiquer avec autrui en s'assurant de la compréhension de l'information reçue et transmise
- ☐ **Intégrer l'information** – Etablir des liens entre diverses données, concevoir des alternatives et tirer des conclusions adéquates
- ☐ **Synthèse** -Avoir une vue d'ensemble d'un problème et pouvoir en résumer les points essentiels