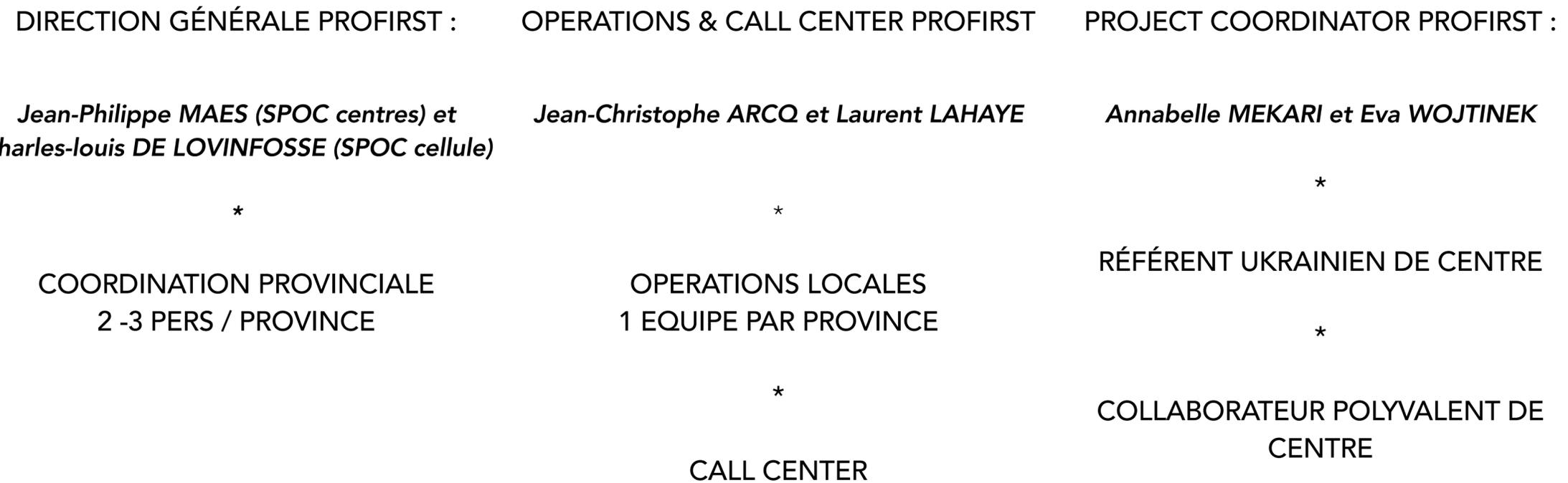


PROFIRST
EVEN(T) MORE

QUI EST PROFIRST?

ORGANIGRAMME & JOB DESCRIPTION PROFIRST



QUI EST PROFIRST?

ORGANIGRAMME & JOB DESCRIPTION PROFIRST

CALL CENTER PROFIRST

- Le Call Center est à la disposition du personnel des centres d'hébergement collectif qui sont gérés par Profirst, et leurs résidents. Aux hébergements collectifs uniquement. Le n° est le 02 808 71 ... Ce n° n'est pas à partager en extérieur.
- Rôle du Call Center Profirst :
 - ♦ Support téléphonique administratif et psychologique pour les responsables et coordinateurs des centres d'hébergement collectif, de 07h à 20h
 - ♦ Rôle de traduction UKR > FRA - FRA > UKR / RU
 - ♦ Assistance exceptionnelle localisée pour gérer des situations conflictuelles dans les centres
 - ♦ Organisation globale, logistique et relais vers les responsables Profirst
 - ♦ Organiser et gérer la base de données des résidents en centres d'hébergement collectif : collecte et mise à jour d'informations sur les résidents déjà présents, nouveaux arrivants et départs. Ces données seront la base du reporting fait à la Cellule de coordination du Service Public de Wallonie.
 - ♦ Appel d'urgence exceptionnel de nuit et du week-end
- Chaque opératrice du Call Center dispose d'un PC, d'un logiciel spécifique Bitrix24, d'un accès à la base de données des résidents, d'un accès sur Tempowhal et des différents contacts utiles de chaque commune ainsi qu'un casque audio.
- Les raisons de l'appel peuvent être diverses (urgences, problème de traduction, aide de redirection vers les services communaux, problèmes dans le centre, etc...)

LES MISSIONS DE PROFIRST?

- > Coordonner l'ouverture d'hébergements et leur fonctionnement, en collaboration avec les services du gouverneur.

- > Assurer toutes les prestations permettant la gestion et le fonctionnement du centre :
 1. Mise à disposition de personnel
 2. Equipement et aménagement des hébergements + matériel et consommables
 3. Prestations de services : selon les besoins, organiser, coordonner la mise en œuvre et le suivi

LES MISSIONS DE PROFIRST?

LE PERSONNEL

- Mise à disposition de personnel pour la gestion de différents sites d'hébergements collectifs accueillant des ressortissants ukrainiens. Si possible, en binôme (1 FR/UKR avec une personne FR)
- Missions de ce personnel sur site :
 - > Accueil, aide gestion administrative concernant l'hébergement (signature convention, gestion des clefs, état des lieux des parties privées, etc..)
 - > Conciergerie, permanence sur site
 - > Entretien locatif des sites (petites réparations, entretien, etc..)
 - > Coordination du nettoyage des communs
 - > Gestion des arrivées et des départs avec reporting aux autorités concernées
 - > etc...

LES MISSIONS DE PROFIRST?

LE PERSONNEL

- Missions de ce personnel sur site relatifs à la gestion du public :
 - > Organisation de la vie communautaire sur site
 - > Contrôle et respect du Règlement d'Ordre Intérieur
 - > Mise à disposition d'un kit d'accueil (kit d'hygiène, de cuisine & informations pratiques)
 - > Dans le respect des prérogatives, missions de chacun et en collaboration avec les travailleurs sociaux (PCS, CPAS locaux, sociétés de logement de service public et/ou le monde associatif local, ...) :
 - * l'accompagnement administratif des bénéficiaires et l'orientation vers les services administratifs compétents en ce compris en matière de logement, d'emploi et de formation
 - * l'orientation vers les contacts des services médicaux et psycho-sociaux en ce compris, si besoin, l'ONE
 - * l'orientation des enfants et adolescents vers les contacts des établissements d'enseignement susceptibles de les accueillir
 - * au besoin, l'orientation vers les services associatifs qui peuvent venir en appui aux réfugiés
 - > La mise à disposition d'un service d'interprétariat en privilégiant le recours à des réfugiés et/ou à des personnes d'origine ukrainienne.
 - > etc...

LES MISSIONS DE PROFIRST?

DANS LES HÉBERGEMENTS COLLECTIFS

2. Coordination de l'ouverture des hébergements et de leur fonctionnement :

- Réaliser tout ou une partie des missions en fonction des accords intervenus entre le gouverneur, le propriétaire de l'hébergement et de l'évaluation des besoins qui sera réalisée en concertation avec les services des gouverneurs.
- Evaluer les besoins en termes de fournitures/équipements et aménagements nécessaires pour l'accueil des ressortissants ukrainiens et requis pour assurer la vie quotidienne.
- Le cas échéant, le prestataire fournira et veillera à l'installation de :
 - > L'ameublement des espaces communs
 - > La mise à disposition des équipements sanitaires additionnels (douche/wc) si leur nombre s'avère insuffisant
 - > Le mobilier (table, chaises, salon, étagère, etc..)
 - > L'électroménager (machine à laver, cuisinière, four micro-onde, etc..)
 - > Literie (lits, matelas, draps de lit, etc..)
 - > Accès internet et multimédia
 - > Batterie de cuisine, vaisselle
 - > etc...

CENTRES ACTUELS

EN RÉGION WALLONE



CENTRES ACTUELS

PROVINCE DU BRABANT-WALLON

- BW-01 La Hulpe « Clinique de Dersheid » / Profirst
- BW-02 Jodoigne « Les Ormes » / Profirst
- BW-03 Wavre / CPAS
- BW-05 Braine l'Alleud « Résidence de l'Estrée » / Profirst
- BW-06 Wavre « le cube »



CENTRES ACTUELS

PROVINCE DE LIEGE

- LI-02 « Espace Belvaux » / Province de Liège + Profirst
- LI-04 « Les hespérides » / Profirst
- LI-03 « Villa Meyerbeer » / Armée du Salut / Profirst
- LI-06 « Résidence Arc-en-ciel » Grâce-Hollogne / Profirst
- LI-07 « Le beau site » Trois Ponts / Profirst



CENTRES ACTUELS

PROVINCE DE NAMUR

- NA-02 « La Marlagne » Wépion / Province de Namur
- NA-04 « Ancienne école » Havelange / Profirst
- NA-05 « Domaine de Chevetogne » Ciney / Profirst
- NA-06 « Monastère Notre Dame » Ermeton-Sur-Biert / Profirst
- NA-08 « Ancienne maternité » Salzinnes / Profirst
- NA-09 « Les Carmels » Floreffe / Profirst



CENTRES ACTUELS

PROVINCE DU HAINAUT

- HA-01-02 « Site du Grand Rieux Frasnes-lez-anvaing & « Résidence l'Escaut Tranquille » Pecq / Profirst (centre jumelé)
- HA-03 « Athénée provincial » Leuze en Hainaut / Profirst
- HA-04-05 « Hôtel Orange » La Louvière & « Casteau resort » Soignies / Profirst (centre jumelé)
- HA-06 « Golden Lakes Village » Froid-Chapelle / Profirst
- HA-07 « Landal village » Eau d'heure / Profirst



CENTRES ACTUELS

PROVINCE DU LUXEMBOURG

- LU-02 « Centre Beho » Gouvy / Profirst
- LU-03 « Centre kaléo » Bastogne / Profirst
- LU-04 « Le terme » Herbeumont / Profirst
- LU-05 « Maison de repos » St-Hubert / Profirst
- LU-06 « Moulin de Godinval » Remoiville / Profirst
- LU-07 « Le refuge » Marbehan / Profirst
- LU-08 « Azur-en-ardenne » Barvaux
- LU-09 « Hôtel » Virton / Profirst



PROFIRST
EVEN(T) MORE