



## Contents

1. Fiches de poste Centre de consultation COVID (CCC) .....	2
CCC - Adjoint opérationnel .....	2
CCC - Adjoint RH.....	5
CCC - Agent d'orientation .....	7
CCC - Agent administratif.....	9
2. Fiches de postes Contact Tracing (CT) .....	11
CT - Appelants contacts .....	11
CT - Gestionnaires de listes (avion, école, société.....)	11
CT - Secrétaires .....	11
CT - Gestionnaires des appels téléph. et des demandes par mail (SAV).....	11
CT - Equipe de préparateur de kit - logisticien .....	11
3. Fiche de poste Hotline (HL).....	12
HL - Agent hotline .....	12

# 1. Fiches de poste Centre de consultation COVID (CCC)

## CCC - Adjoint opérationnel

### **Raison d'être de la fonction:**

Assure la mise en place de fonctionnement du centre, la sécurité du personnel et la logistique sous l'autorité du responsable de centre et du responsable médical de centre, afin de garantir une gestion journalière efficace du centre.

### **Missions**

- Veille à la mise en place des règles de fonctionnement du centre, en collaboration avec le responsable de centre et le responsable médical de centre :
  - Met en place les règles de fonctionnement du centre, suivant les consignes du responsable de centre et du responsable médical de centre
  - Veille au respect des règles de sécurité et d'hygiène mises en place par le responsable de centre et le responsable médical de centre à travers un affichage cohérent et une communication à tout le personnel présent sur le site
  - Veille à la bonne utilisation du matériel médical et d'équipement de protection individuelle (EPI) suivant les directives du responsable de centre et du responsable médical de centre
  - Participe à une réunion quotidienne avec l'équipe de gestion du centre pour connaître et résoudre les éventuels dysfonctionnement et problématiques encourues au cours de la journée
  - Élabore des plans d'action efficaces, les structure en étapes logiques, en fonction du temps disponible et des priorités ; y associe efficacement les ressources humaines, budgétaires et logistiques requises
  - Participe à une réunion hebdomadaire concernant le fonctionnement général du centre avec l'équipe de coordination des CCC
  - Veille au respect des règles de sécurité globale du site
  - Suit régulièrement la progression des résultats et, si nécessaire, ajuste de manière adéquate et cohérente en fonction des objectifs à atteindre
- Est garant de la sécurité de tout le personnel, en collaboration avec le responsable de centre et le responsable médical de centre :

- Réalise le plan du site du CCC, indiquant les emplacements des produits dangereux (inflammable, explosif), les parcours de fuite en cas d'évacuation et le transmet aux services de sécurité du site
  - Informe le responsable de centre et le responsable médical de centre de toute modification et les transmet aux services de sécurité du site
  - Est responsable de la levée de doutes. En cas d'absence du responsable de centre, prend la responsabilité de la levée de doutes
  - Fournit l'équipement de protection individuelle (EPI) nécessaire au personnel de sécurité en cas d'intervention de leur part sur le site (hors heures d'ouverture, évacuation urgente...) et le forme aux règles de sécurité, d'hygiène et de bonne utilisation du matériel.
- Coordonne, avec le responsable de centre, toutes les sociétés extérieures intervenant sur le site :
    - Coordonne le planning quotidien des sociétés intervenants sur le site et informe l'équipe de gestion du centre et les services de sécurité
    - Accueille les sociétés intervenantes et récupérant les commandes, en collaboration avec l'adjoint logistique
    - Assure la sécurité de toute personne extérieure intervenant sur le site, en fournissant l'équipement de protection individuelle (EPI) adapté et nécessaire à son intervention
    - Forme les personnes intervenant sur les règles d'hygiène et de sécurité.
- Est garant de la logistique du CCC, avec l'adjoint logistique :
    - Gère le stock du CCC (matériel médical, EPI et produits de désinfection, de nettoyage etc.) en termes de qualité, de sécurité et de quantité et veille à :
      - la conformité du matériel reçu, correspondant aux protocoles médicaux et d'EPI
      - la bonne organisation et au rangement adapté du stock
      - la marge de stock pour 5 jours de travail minimum
    - Sécurise l'espace de stockage en limitant son accès aux seules personnes autorisées ;
    - Informe l'adjoint logistique, le responsable de centre et le responsable médical de centre, de toutes pertes ou vols de matériel dès son constat
- Veille :
    - Reste informé des actualités concernant les mesures d'hygiène, de sécurité et de prise en charge du COVID

## **Compétences**

- **Compétences techniques :**
  - Connaître MS office et MS SharePoint
  - Gérer les stocks (communication avec cellule logistique, chef de centre, chef médical mais aussi avec les autres équipes sur place tel que l'équipe ménagère etc.)
  - Savoir planifier le transport : expédition, réception et livraison des produits
  - Exposer clairement, à l'oral comme à l'écrit, des idées et les argumenter
  - Gérer une équipe d'opérateurs logistiques
  - Connaître les procédures internes du CCC
  - Maîtriser les gestes barrières et les consignes en matière d'hygiène
  - Maîtriser la manipulation de l'équipement de protection individuelle (EPI)
  - Connaître le matériel médical mis à disposition dans les CCC
  
- **Compétences de langues : orales et écrites**
  - Allemand : expérimenté
  - Anglais : intermédiaire
  - Français : expérimenté
  - Luxembourgeois : expérimenté
  
- **Compétences comportementales :**
  - Être disponible
  - Réagir de manière appropriée et ciblée face à des obstacles
  - Être réactif afin de pouvoir gérer les imprévus et la circulation des produits dans les délais impartis
  - Disposer d'une aisance relationnelle et être consensuel
  - Transmettre ses connaissances et ses idées à travers un accompagnement sur le terrain

## CCC - Adjoint RH

### **Raison d'être de la fonction :**

Contribue au recrutement et la gestion du personnel en s'échangeant avec la réserve sanitaire afin de garantir un bon fonctionnement du centre.

### **Missions :**

- Organise et gère le personnel :
  - Contribue au recrutement du personnel adéquat et qualifié
  - Supervise le personnel administratif sur place pour garantir l'application des procédures, réévalue la situation de manière régulière et adapte en cas de besoin afin de garantir un bon fonctionnement interne
  - Élabore un planning du personnel du CCC qui soit complet et le communique dans un délai acceptable (au moins 4 jours en avance, sauf imprévus)
  - Adapte continuellement les plannings en cas d'imprévu et d'indisponibilité d'un acteur
  - Élabore des plans d'action efficaces, les structure en étapes logiques, en fonction du temps disponible et des priorités ; y associer efficacement les ressources humaines, budgétaires et logistiques requises
  - Assure une grande disponibilité pour toute question du personnel du CCC (contrats/salaires/assurances etc.)
  - Gère les fiches de présences et encode les prestations horaires
  - Réagit rapidement et à court terme pour approvisionner une ligne de consultation en cas d'afflux important de patients
  - Suit régulièrement l'évolution du fonctionnement du CCC et, si nécessaire, ajuste de manière adéquate et cohérente en fonction des objectifs à atteindre
- Communique et s'échange avec la réserve sanitaire :
  - Assure un contact régulier avec les responsables de la réserve sanitaire (contrats CDD, conventions de bénévolat, listes de présences) et adapte rapidement les ressources humaines en fonction des besoins

### **Compétences :**

- Compétences techniques :
  - Connaître MS office et MS SharePoint
  - Connaître les procédures internes du CCC (dont la procédure « Orientation du patient »)

- Respecter le secret professionnel et le secret médical et les dispositions en matières de la GDPR
- Maîtriser les gestes barrières, les consignes en matière d'hygiène, la manipulation de l'équipement de protection individuelle (EPI)
- Veiller à l'établissement d'un planning qui prend en compte les doléances et disponibilités de différents acteurs
- Compétences comportementales :
  - Être disponible
  - Avoir une aisance pour assurer une communication efficace
  - Réagir de manière appropriée et ciblée face à des obstacles
  - Être réactif afin de pouvoir gérer les imprévus et la circulation des produits dans les délais impartis
  - Disposer d'une aisance relationnelle et être consensuel : il faut savoir jongler entre les différents services et interlocuteurs
- Compétences de langues : orales et écrites
  - Allemand : expérimenté
  - Anglais : intermédiaire
  - Français : expérimenté
  - Luxembourgeois : expérimenté
  - Portugais : un atout

## CCC - Agent d'orientation

### **Raison d'être de la fonction :**

Dispose de connaissances médicales adéquates afin de garantir une orientation initiale adéquate des patients ainsi qu'une reconnaissance de situations cliniques urgentes ou potentiellement à risque.

### **Missions**

- Accueille le patient, de manière bienveillante, empathique, calme et polie
- Rassure le patient avec une attitude pacificatrice
- Vérifie la présence de symptômes évocateurs COVID +
- Oriente le patient (entrée CCC, tente de prélèvement, réorientation ; cf. procédure « Orientation du patient »)
- Identifie le patient présentant des critères de gravité, le patient instable ou tout autre situation clinique urgente
- 

### **Compétences**

- Compétences techniques :
  - Connaître les procédures internes du CCC (dont la procédure « Orientation du patient »)
  - Respecter le secret professionnel et le secret médical
  - Transmettre les données de manière précise, selon les règles et les procédures établies
  - Maîtriser les gestes barrières, les consignes en matière d'hygiène, la manipulation de l'équipement de protection individuelle (EPI)
  -

Condition : être un professionnel de santé disposant d'une autorisation d'exercer au Luxembourg.

- Compétences comportementales :
  - Disposer d'un bon contact avec les patients
  - Montrer une attitude bienveillante, empathique et calme
  - Accorder la priorité aux patients et répond à leurs besoins en prenant leurs plaintes au sérieux
  - Accomplir ses propres tâches de façon systématique dans les délais impartis
  - Accepter les politiques en place, les procédures et les instructions, et les suivre

- Se référer à un responsable en cas de doute

Compétences de langues : orales et écrites

- Allemand : expérimenté
- Anglais : intermédiaire
- Français : expérimenté
- Luxembourgeois : expérimenté
- Portugais : un atout



## CCC - Agent administratif

### **Raison d'être de la fonction**

Assure l'encodage des données du patient et prépare l'ensemble des pièces nécessaires afin de garantir une prise en charge et un traitement de qualité du patient qui se rend dans un Centre de Consultation COVID (CCC) dans le cas d'une crise sanitaire.

### **Missions**

- Encode les informations/données du patient
- Encode les fiches médicales du patient
- 
- Renseigne le patient sur les mesures de la quarantaine

### **Compétences**

- Compétences techniques
  - Connaître les processus et procédures internes du CCC (\*)
  - Connaître MS office et MS SharePoint
  - Respecter le secret professionnel et le secret médical et les dispositions en matière de la GDPR
  - Maîtriser les gestes barrières et les consignes en matière d'hygiène
  - Maîtriser la manipulation de l'équipement de protection individuel (EPI) (\*)
  - Disposer d'excellentes capacités organisationnelles

(\*) Avant le début de la mission, vous bénéficierez d'une formation relative à vos missions et attributions.

- Compétences comportementales
  - Travailler avec rigueur
  - Être résistant au stress
  - Être capable de travailler en équipe
  - Accorder la priorité aux usagers/citoyens et répondre à leurs besoins en leur assurant un service rapide, personnalisé et sérieux
  - Transmettre l'information de manière correcte et adaptée au public cible
  - Comprendre les messages reçus sous toutes ses facettes
  - Accepter les procédures et les instructions en place et les suivre

- Compétences linguistiques

**Orales et Ecrites**

- Allemand : Expérimenté
- Anglais : intermédiaire
- Français : Expérimenté
- Luxembourgeois : Expérimenté

La connaissance du portugais constitue un atout.

## 2. Fiches de postes Contact Tracing (CT)

### CT - Appelants contacts

- Appel des cas contact
- Vérification des données identitaires
- Evaluation de la situation de contact
- Recueil de symptômes et des facteurs de vulnérabilités
- Recommandations de quarantaine
- Organisation support social pour cas

### CT - Gestionnaires de listes (avion, école, société...)

- Demande les listes de contact liés à un vol
- Introduit les listes dans care plus
- Effectue des recherches à la demande du médecin coordinateur

### CT - Secrétaires

- Validation des enquêtes contacts réalisées.
- Préparation des ordonnances de quarantaine et des ordonnances de test.
- Mise dans le kit et enlever les masques s'il y a lieu.
- Vérification des matricules et adresses (Accès Fichier national).
- Vérification des dates de test et quarantaine.
- Préparation des envois via OTX.
- Rédaction de la liste d'envoi pour Greco.
- Envoi de la liste aux responsables Greco.
- Personne de contact pour la post et Greco.

### CT - Gestionnaires des appels téléph. et des demandes par mail (SAV)

- Gestionnaire des mails reçus sur la boîte mail [contact-covid@ms.etat.lu](mailto:contact-covid@ms.etat.lu).
- Réponse aux demande supplémentaire reçus sur [contact-covid@ms.etat.lu](mailto:contact-covid@ms.etat.lu).
- Ventile les différents mails reçus au personnes concernées
- Réponse au téléphone (numéro indiqué dans la lettre du kit).
- Envoi des ordonnances de quarantaine et d'ordonnance pour test via OTX, en cas d'urgence.

### CT - Equipe de préparateur de kit - logisticien

- Commande le matériel nécessaire à la réalisation des kits d'envoi : masque,
- Commande d'enveloppes, étiquettes, etc..
- Certificat d'incapacité de travail.
- Commande des flyers et brochures.
- Préparation des kits.

### 3. Fiche de poste Hotline (HL)

#### HL - Agent hotline

- Prendre les appels
- Répondre aux questions des citoyens
- Guider et conseiller sur les démarches à suivre selon la situation

#### Compétences comportementales

- Savoir être à l'écoute
- Avoir la notion de « service »
- Avoir de l'empathie
- Aimer travailler au téléphone

#### Compétences linguistiques

- Allemand : Expérimenté
- Anglais : Expérimenté
- Français : Expérimenté
- Luxembourgeois : Expérimenté

La maîtrise de la langue portugaise est un atout.