

## FICHE DE POSTE

### ORTHOPHONISTE REGULATEUR

#### Descriptif du poste

L'orthophoniste régulateur réceptionne et traite les demandes de rappel des personnes ayant rempli le questionnaire pré-régulation sur le site allo-ortho.com, dont le résultat n'a pas permis de déterminer la pertinence ou non d'un bilan orthophonique.

Les missions de l'orthophoniste régulateur se déclineront ainsi :

- Rappeler les usagers selon les plages horaires prédéfinies par eux-mêmes, à la fin du questionnaire pré-régulation
- S'identifier en tant qu'orthophoniste régulateur et identifier l'interlocuteur
- Recueillir et analyser la demande, dirigée grâce à un protocole de conduite de conversation
- Définir la pertinence ou non du bilan orthophonique
  - Être un levier en termes de régulation des soins
  - Remplir une mission de service en santé, en informant sur les missions et la prise en charge des troubles par les orthophonistes.
- Si le bilan est indiqué, proposer à l'utilisateur de contacter lui-même l'orthophoniste de son choix ou le mettre en relation avec la solution d'adressage utilisée dans la région, via une plateforme en ligne.
- S'assurer que l'utilisateur a bien été correctement écouté, la demande comprise, et traitée
- Enregistrer les informations concernant l'utilisateur, la demande et les résultats de l'appel pour alimenter la base de données informatiques

Pour mener à bien ces objectifs, l'orthophoniste régulateur devra suivre une formation obligatoire d'une demi-journée, qui le renseignera sur la façon de mener son entretien, d'être efficace dans sa prise de décision, et de gérer les données récoltées.

#### Profil recherché

Le régulateur devra être orthophoniste en exercice, libéral-e ou mixte. Il/elle doit exercer dans la région de l'URPS orthophoniste l'ayant recruté. Il n'est par ailleurs pas requis d'autres expériences professionnelles. Outre une nécessité de sérieux professionnel et de conscience éthique, il est attendu :

- Un respect des règles de déontologie à l'endroit de tous les orthophonistes de sa région
- Une absence de discrimination ou de classement d'intérêt au sein du champ de compétence des orthophonistes
- Une aisance dans la communication par téléphone, qui sera son principal outil de travail
- Une utilisation et maîtrise minimum des outils informatiques, qui seront le support incontournable de la récolte de données
- Une compétence à traiter et résoudre des situations pouvant être complexes
- Des qualités de réactivité et de planification
- Une écoute empathique à l'endroit des usagers
- Une aptitude à garder son calme, à faire preuve d'humanité mais de fermeté, grâce à d'excellentes capacités relationnelles

L'orthophoniste régulateur s'engage à rester anonyme.

La rémunération de l'orthophoniste régulateur sera de 200€ par créneau de 3h de régulation. Il reportera son activité selon des formes qui restent à déterminer, en fonction du planning de mise à disposition de l'ensemble de l'équipe des orthophonistes régulateurs recrutés, pour assurer une continuité de service. Il travaillera sous la direction de l'URPS orthophoniste l'ayant recruté pour mener à bien cette mission dans sa région.

Il utilisera son propre matériel de téléphonie, sans surplus de coût et l'anonymat de son numéro de téléphone sera préservé. Il devra être équipé d'un ordinateur ou d'un smartphone ayant une connexion internet suffisante (hors zone blanche).

Le contrat de l'orthophoniste régulateur sera d'un an, renouvelable.