

DESCRIPTION DE POSTE

Travailleuse ou travailleur des services communautaires

DESCRIPTION SOMMAIRE DU POSTE

Relevant du superviseur des services sociaux communautaires, la ou le titulaire du poste travaille à la prestation de services sociaux au sein de la Division de la prestation de services dans les communautés du ministère des Familles. Elle ou il fournit des services de gestion de cas à la clientèle des Services d'intégration communautaire des personnes handicapées.

La personne choisie pour ce poste doit travailler en tant que membre d'une équipe établie de prestation de services en faisant preuve d'indépendance et de discernement. Elle applique de façon professionnelle les théories et les méthodes du travail social pour proposer aux personnes et à leur famille des stratégies d'intervention et des services spécialisés à toutes les étapes du processus de gestion de cas :

- aiguillage et admission;
- services d'intervention d'urgence ou de protection;
- évaluation (y compris l'évaluation du risque);
- élaboration du plan de gestion du cas, counseling et services de soutien, y compris pour la gestion financière;
- surveillance et évaluation des services;
- cessation des services.

Ce poste exige une connaissance approfondie des lois, des directives et des politiques applicables aux programmes dans le ou les secteurs de programmes concernés.

La ou le titulaire du poste doit posséder de solides aptitudes interpersonnelles, d'excellentes compétences en communication orale et écrite, des habiletés en résolution de conflits et en négociation et la capacité d'établir l'ordre de priorité de demandes concurrentes.

FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

Prestation de services (65 %)

Aiguillage et admission

- Effectuer à tour de rôle des tâches relatives à l'admission de la clientèle, au besoin.
- Démontrer une connaissance approfondie du ou des programmes qui lui sont assignés ainsi que des lois, des règlements et des politiques connexes.
- Réagir rapidement aux situations d'urgence et de crise.
- Recevoir et examiner les nouvelles demandes d'aiguillage vers de nouveaux services.

- Se tenir au fait des sources d'aiguillage présentes dans l'ensemble de la collectivité.
- Faire passer un entretien aux personnes qui sollicitent des services et aux sources d'aiguillage et demander des précisions au sujet des demandes d'aiguillage reçues.
- Effectuer l'évaluation initiale du risque, au besoin.
- Consulter des ressources externes, au besoin.
- Transférer les cas exigeant des services à long terme, s'il y a lieu.

Services d'intervention d'urgence ou de protection

- Enquêter sur tous les incidents de violence ou de négligence conformément aux lois, aux règlements et aux normes en vigueur.
- Exercer les responsabilités prévues par la loi en cas de retrait d'une personne de son foyer.
- Organiser le placement d'urgence si la situation le justifie.
- Consulter divers secteurs de services (services policiers, écoles, tutelle légale, services de santé mentale, hôpitaux, ressources désignées, etc.) et collaborer avec eux pour organiser la prestation de services essentiels.
- Fournir des services d'intervention en cas de crise tout au long de la vie de la personne, lorsque la situation le justifie (problèmes médicaux ou juridiques, rupture de placement, etc.).
- Fournir des services de counseling d'urgence et de consultation pour des cas précis.
- Établir des stratégies pour la prestation de services aux personnes ayant des besoins complexes ou élevés et à leur famille.
- Fournir des services d'aiguillage en cas de crise vers des ressources internes ou externes.
- Assurer un suivi et réviser le plan de gestion de cas en conséquence.
- Répondre à toutes les demandes d'information ministérielles en temps opportun.

Évaluation des cas

- Effectuer l'évaluation initiale du risque ou d'autres évaluations exigées dans le cadre du programme, s'il y a lieu (Échelle d'intensité de soutien, etc.).
- Consulter les sources d'aiguillage et ressources parallèles, le cas échéant.
- Rencontrer la personne et sa famille pour évaluer les besoins personnels et familiaux.
- Établir des relations de confiance.
- Dresser la liste des forces et des besoins de la personne et de sa famille.
- Interpréter et analyser les renseignements concernant les cas pour décider des interventions requises.
- Utiliser des outils propres à chaque programme pour l'élaboration du plan de gestion de cas afin de broser le portrait des services initiaux ou à long terme dont la personne a besoin.

Élaboration du plan de gestion de cas, counseling et services de soutien

- Créer un plan de gestion de cas avec la personne et sa famille en déterminant les besoins, les objectifs et les exigences en matière de services du participant.
- Fournir des services de counseling et d'évaluation du risque à long terme, au besoin.
- Utiliser des outils de gestion et d'évaluation du risque propres aux programmes, s'il y a lieu.
- Évaluer les besoins de la personne et de sa famille et leur recommander des services et des mesures de soutien.
- Établir des relations de travail efficaces avec les ressources internes ou externes, s'il y a lieu.
- Préparer la documentation exigée pour les demandes d'aiguillage.

Surveillance et évaluation des cas

- Surveiller en continu les résultats des services et des mesures de soutien offerts en interne et en externe.
- Évaluer si les services et les mesures de soutien permettent d'atteindre les résultats souhaités des objectifs du plan de gestion de cas.
- Organiser des réunions aux fins de l'élaboration du plan de gestion de cas avec des ressources internes et externes et y participer.
- Réviser le plan de gestion de cas avec la personne et sa famille, au besoin.
- Se tenir au courant des situations critiques et fournir des services d'intervention d'urgence, s'il y a lieu.

Fermeture du dossier et cessation des services.

- Faire le bilan des objectifs du plan de gestion de cas qui ont été atteints, de concert avec la personne et sa famille.
- Évaluer le risque.
- S'assurer que la personne pourra recevoir le soutien dont elle aura besoin par l'entremise d'autres systèmes, au besoin.
- Planifier la transition et aiguiller la personne et sa famille vers d'autres services (protection de l'enfance, services aux adultes, aide à l'emploi et au revenu).
- Mettre fin aux services de concert avec la personne et sa famille.
- Fermer le dossier et remplir les fonctions administratives requises.

Administration et gestion financière (25 %)

- Consigner par écrit les renseignements concernant le plan de gestion de cas conformément aux normes du programme.
- Tenir à jour les renseignements concernant le cas au moyen de systèmes informatiques, au besoin.
- Produire la documentation requise aux fins de l'aiguillage vers des services internes ou externes.
- Préparer les documents juridiques, au besoin.
- Présenter des demandes d'accès à des ressources conformément aux lignes directrices des programmes et aux besoins évalués.
- Surveiller les dépenses.

- Fournir des documents justificatifs pour les dépenses conformément aux exigences du superviseur ou du programme.

Gestion des systèmes, collaboration et perfectionnement professionnel (10 %)

- Organiser des réunions multi-systèmes aux fins de l'élaboration du plan de gestion de cas.
- Représenter la région au sein des comités qui lui sont assignés.
- Assister à des réunions de programme régionales ou locales.
- Établir et maintenir des relations de travail efficaces, souvent dans des circonstances difficiles, avec des partenaires externes, comme des services policiers, des écoles, des organismes de services, des défenseurs des droits, des représentants du secteur de la prestation de services et du soutien, des responsables de programme, des partenaires du milieu de la santé et d'autres représentants de la collectivité locale.
- Maintenir des partenariats internes ou externes et travailler de façon concertée et stratégique au sein d'équipes multidisciplinaires.
- Assister à des occasions de formation et de perfectionnement professionnel et à des ateliers communautaires, selon les disponibilités.

RESPONSABILITÉS DE SUPERVISION

Il n'y a pas de responsabilités directes de supervision.

SUPERVISION REÇUE

La ou le titulaire du poste doit être capable de résoudre des problèmes et de prendre des décisions de façon autonome en utilisant des connaissances pratiques spécialisées. Elle ou il doit discuter de toutes les situations exigeant la prise de mesures de protection avec son superviseur. Toutes les questions délicates sur le plan politique doivent faire l'objet de consultations, tout comme les situations qui ne relèvent pas de la portée ou des politiques du programme. La ou le titulaire doit transmettre les nouvelles demandes financières reçues à son superviseur. Elle ou il reçoit également des conseils et des directives de façon continue au sujet des cas qui lui sont assignés de la part de son superviseur.

QUALITÉS REQUISES

Un baccalauréat en service social (ou l'équivalent) et deux ans d'expérience directement liée à ce domaine sont nécessaires pour le niveau de travail associé au poste. Une combinaison différente d'études, de formation et d'expérience peut être prise en considération si les candidatures reçues sont insuffisantes.

AUTRES COMMENTAIRES

La Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale fournit le cadre législatif qui régit les services de protection et de soutien offerts aux adultes vulnérables. Les manuels de politiques et de procédures décrivent un certain nombre de processus, de politiques et de normes applicables au soutien offert aux participants de divers programmes. Il est important que la personne choisie pour le poste possède de solides aptitudes interpersonnelles afin de pouvoir établir de solides relations positives entre toutes les parties prenantes. L'équipement utilisé comprend un ordinateur et des applications informatiques connexes propres aux programmes offerts.

La personne choisie pour le poste doit posséder un permis de conduire valide et pouvoir utiliser son véhicule personnel pour se déplacer à des fins professionnelles. Elle doit également obtenir un relevé des antécédents judiciaires satisfaisant, y compris un relevé de vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables, un relevé concernant les mauvais traitements infligés aux enfants et un relevé concernant les mauvais traitements infligés aux adultes. Elle pourrait devoir fournir des services en dehors des heures de bureau ainsi que travailler, à l'occasion, les soirs et les fins de semaine.