

# **Centre de santé communautaire du centre-ville**

## **Description de poste**

<b>Titre du poste :</b>	<b>Travailleur de soutien communautaire</b>
<b>Équipe :</b>	<b>Programme de Santé mentale et toxicomanie</b>
<b>Échelle salariale :</b>	<b>De 46 379 \$ à 55 878 \$</b>
<b>Classification :</b>	<b>C3</b>
<b>Supérieur :</b>	<b>Directrice du programme de Santé mentale et toxicomanie</b>

---

### **Résumé**

Le travailleur de soutien communautaire est le premier point de contact pour un grand nombre de nouveaux clients. Son rôle est d'évaluer les besoins des clients et de les aiguiller vers les ressources du Centre de santé communautaire du Centre-ville (CSCC) ou d'ailleurs qui permettront d'y répondre.

Membre de l'équipe de soutien communautaire, le titulaire peut être amené à travailler depuis divers points de service du Centre. Ses principales responsabilités consistent à diriger les clients vers les services appropriés (renseignements et aiguillage) et à intervenir auprès des clients ayant besoin d'aide à court terme (coordination des soins, intervention d'urgence, aide au logement, soutien financier, renseignements et aiguillage, counseling à court terme, réduction des méfaits et aide pratique). Le titulaire communique avec les clients de façon proactive et veille à ce qu'ils accèdent aux services appropriés à l'interne (le cas échéant) ou dans la communauté. À l'instar de tous les employés du CSCC, le titulaire est responsable de lever les obstacles au service et de s'assurer que chaque personne qui se présente au CSCC est accueillie avec dignité et respect, et qu'elle a accès aux ressources nécessaires pour répondre à ses besoins.

### **Principales responsabilités**

#### **1. Services de première ligne aux clients :**

- Effectuer l'inscription des clients qui souhaitent obtenir des services de santé (établissement et maintien d'une hormonothérapie, soins de santé primaires et soutien social ou counseling).
- Évaluer et renseigner les clients sur les services appropriés offerts par le CSCC ou ailleurs en ville et faire la liaison entre les clients et ces services.
- Défendre les intérêts des clients à l'interne comme à l'externe afin d'assurer une prestation des services efficace, notamment pour les services liés au logement, soutien financier, renseignements et aiguillage, counseling à court terme, réduction des méfaits et aux déterminants sociaux de la santé.
- Formuler des plans de soins en fonction des buts, des objectifs, des forces et des atouts des clients, en collaboration avec les autres membres de l'équipe de soins.
- Veiller à la consignation exacte et conforme des interventions menées auprès des différents clients dans les dossiers de santé électroniques du CSCC.
- Travailler en collaboration avec la direction du CSCC pour garantir la qualité des soins et prendre les mesures qui s'imposent, le cas échéant, pour améliorer cette qualité.

- Travailler à l'occasion dans divers domaines du Centre :
  - i. Offrir du counseling avant et après les tests de dépistage du VIH anonymes, effectuer les analyses hors laboratoire et gérer les tâches administratives en lien avec cette fonction
  - ii. Offrir des services d'aide pour l'obtention de pièces d'identité.
  - iii. Coordonner les programmes et services saisonniers.
  - iv. Communiquer avec les partenaires communautaires s'il y a lieu.
  - v. Élaborer et coordonner les plans de soins des clients.
  - vi. Offrir des outils et de l'information sur la réduction des méfaits et recommander des services pour la consommation sécuritaire de drogue.
  - vii. Participer aux activités cliniques spécialisées qui ciblent les populations prioritaires.

## 2. Formation et soutien des employés et des étudiants

- Collaborer activement avec les autres employés de première ligne du CSCC en ce qui concerne les soins partagés aux clients vulnérables ayant des besoins complexes.
- Transmettre activement des renseignements et des ressources sur les services communautaires pertinents.
- Collaborer avec les employés du CSCC et les partenaires communautaires concernés en ce qui a trait aux programmes sociaux et aux problèmes connexes.
- Participer activement aux réunions d'équipe, aux réunions du Centre et aux formations continues sur les pratiques exemplaires en santé mentale et toxicomanie.
- Travailler en équipe pour optimiser la coordination et pour offrir aux clients un accès rapide aux services.
- Faire le pont avec d'autres groupes et ressources communautaires pour faciliter l'aiguillage des clients et travailler de concert avec ces intervenants, s'il y a lieu.
- Superviser les étudiants et les bénévoles, s'il y a lieu.

### Formation

- Baccalauréat en travail social ou en sciences sociales, ou combinaison équivalente de formation et d'expérience.

### Expérience professionnelle

- Minimum de trois (3) années d'expérience pertinente.

### Valeurs fondamentales du CSCC

**Équité :** Nous croyons qu'il faut respecter la diversité chez les membres de la collectivité et en reconnaître l'importance afin de leur fournir des services qui répondent à leurs divers besoins. Nous travaillons à abolir les obstacles afin que tous puissent bénéficier des services nécessaires à leur bonne santé. L'équité, c'est reconnaître les différences entre les personnes et s'adapter à leurs besoins afin de leur offrir le même accès aux services.

**Responsabilisation :** Nous considérons que nos clients et les communautés ont le droit de participer activement aux décisions portant sur l'offre de services et à la façon de les offrir. C'est pourquoi nous privilégions des pratiques de communication claires, honnêtes et respectueuses qui favorisent un dialogue ouvert et constructif. Nous nous efforçons d'offrir tout le soutien et tous les renseignements nécessaires pour permettre à notre clientèle de faire des choix éclairés et d'apporter leur contribution.

**Excellence :** Nous nous engageons à fournir d'excellents services et nous efforçons de nous améliorer et d'innover constamment. Nous misons sur des approches fondées sur des données probantes, sur des pratiques exemplaires ainsi que sur une évaluation continue pour fournir des services efficaces et complets qui répondent pleinement aux besoins de nos clients et de la collectivité. Par ailleurs, nous veillons à utiliser les ressources de façon responsable et efficace.

**Respect :** Nous nous engageons à favoriser un milieu inclusif où chacun est traité avec justice, courtoisie et compassion. Nous croyons qu'il faut accorder de la valeur aux opinions et à la contribution des autres, et considérer attentivement le point de vue de chacun avec un esprit ouvert et exempt de jugement.

## **Principales compétences**

### **Compétences essentielles**

- Connaissance approfondie des ressources offertes à Ottawa
- Capacité éprouvée à amener les clients à recevoir des services et à leur offrir un environnement accueillant.
- Expérience de travail auprès de populations marginalisées, telles que les jeunes, les personnes LGBTTQ, les nouveaux arrivants, les sans-abri, les personnes atteintes de problèmes de santé mentale et de toxicomanie, et les personnes âgées.
- Capacité démontrée à collaborer efficacement dans une équipe interdisciplinaire.
- Connaissance :
  - des soins tenant compte des traumatismes;
  - des pratiques exemplaires liées à la santé mentale et à la toxicomanie;
  - des principes de réduction des méfaits;
  - des principes de rétablissement en santé mentale;
  - des questions touchant les personnes LGBTTQ.
- Connaissance éprouvée et expérience des techniques d'entrevue motivationnelles.
- Compétences culturelles et souplesse avérées dans le cadre de la prestation de services aux personnes issues de cultures et d'horizons divers.
- Excellentes aptitudes de communication verbale et écrite.
- Souplesse, discernement et esprit d'initiative.
- Capacité à travailler occasionnellement les soirs et les fins de semaine.
- Aisance avec les logiciels Windows, dont les logiciels de courriel, Microsoft Word et les programmes de base de données.

### **Désignation linguistique**

Anglais (écrit et parlé)

Français (écrit et parlé)

### **Responsabilités fondamentales des employés d'un CSC**

Tous les employés du CSCC ont certaines responsabilités fondamentales, qui vont au-delà de leur emploi :

#### **Tâches administratives**

- Contribuer aux activités du CSCC visant à recueillir et à analyser les données et l'information pertinente pour produire des rapports, et participer aux travaux de recherche.
- Préserver la confidentialité des renseignements de tous les clients et les employés, et veiller à limiter les risques lorsqu'il faut travailler avec ces données.

- Présenter les feuilles de temps et de congé dans les délais prescrits.
- Tenir à jour et perfectionner ses compétences professionnelles et, selon le cas, obtenir son permis d'exercice en recourant aux méthodes appropriées de formation continue (p. ex., interactions entre les pairs, revue de la littérature, conférences, cours, congés aux fins de perfectionnement professionnel).
- Suivre et respecter toutes les politiques et procédures applicables du CSCC.

### **Responsabilités organisationnelles**

- Respecter et valoriser la diversité à l'échelle communautaire et individuelle.
- Soutenir les programmes de placement étudiant du CSCC.
- Contribuer au travail du CSCC en participant aux activités qui visent à renforcer le travail d'équipe collaboratif et interdisciplinaire, par exemple en participant aux comités mixtes et aux groupes de travail, à la planification stratégique ou aux activités du Centre canadien de l'agrément.
- Contribuer aux pratiques d'embauche, d'orientation et de formation des employés du CSCC.
- Participer activement aux réunions d'équipe.
- Consulter et aider les membres de l'équipe et d'autres employés du CSCC en ce qui concerne les questions d'ordre professionnel.
- Participer au processus de planification stratégique du CSCC.
- Participer au processus d'élaboration des politiques et des procédures du CSCC en fournissant de la rétroaction.
- Travailler de façon à favoriser la promotion de la santé et à tenir compte des déterminants de la santé.
- Participer aux occasions de perfectionnement de l'équipe et de ses membres.

### **Santé et sécurité au travail**

Le titulaire du poste doit aussi travailler dans le respect des lois et des politiques du CSCC liées à la santé et à la sécurité au travail. À ce titre, l'employé doit :

- travailler de manière à favoriser un environnement sûr, conformément aux devoirs des travailleurs précisés à l'article 28 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario;
- lire et respecter les politiques sur la santé et la sécurité au travail du Centre;
- travailler de façon sécuritaire en tenant compte des risques au travail (bruit, violence au travail);
- utiliser l'équipement de protection individuel requis;
- participer à la formation sur la santé et la sécurité au travail, au besoin : LAPHO; SIMDUT; formation sur la sécurité des employés; autre (au besoin).

### **Approbations**

Direction de l'équipe : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Direction générale : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_