

**Titre du poste:** Chargé de cas  
**Services:** DG des services sociaux & communautaires  
**Service:** Plusieurs, **Direction:** Plusieurs  
**Supérieur immédiat:** Superviseur ou gestionnaire  
**Affiliation:** CUPE 503 I/O, GP: 0214  
**Nbre d'heures:** 35  
**CE:** 10028351

### **RÉSUMÉ DES FONCTIONS:**

Le titulaire est responsable de la gestion des cas des clients à diverses étapes de la prestation des services, ce qui nécessite : l'évaluation des besoins financiers, sociaux et personnels des demandeurs; l'établissement et le maintien de l'admissibilité à une gamme de programmes et services sociaux; la prestation de renseignements sur les critères des programmes et la documentation requise; l'aiguillage vers les ressources internes et externes; de même que la prestation d'un appui aux clients en ce qui touche la planification personnelle, sociale et à l'emploi et l'intervention en situation de crise. Le titulaire doit recourir à diverses demandes provinciales et régionales, comme le SGMPS et le RSVP.

### **TÂCHES CLÉS:**

**Passe les demandeurs en entrevue et évalue ces derniers en vue d'établir leur admissibilité à l'aide financière au titre d'Ontario au travail, à l'aide à l'emploi, aux soins à domicile, à l'aide familiale, et aux Soutiens essentiels de santé et de services sociaux, et fait le suivi à ce chapitre.**

**Met au point des évaluations, des plans de service et des ententes de participation personnalisés pour les clients d'Ontario au travail, conformément aux exigences des politiques et programmes et dans l'optique d'aider les clients à devenir autonomes et à satisfaire aux exigences du programme Ontario au travail.**

**Coordonne et fait le suivi des plans de service particuliers, y compris les échéanciers, et fournit de l'aide à l'emploi par les techniques d'évaluation, l'établissement d'un plan d'action et l'encadrement en vue de cerner et d'évaluer les barrières, d'aider les clients à atteindre leurs buts et objectifs, et de repérer les activités connexes à l'emploi. Donne un appui et invite les clients à acquérir des aptitudes en solutions de problème, lesquelles mènent à l'autonomie. Renégocie les plans de service et ententes de participation au fur et à mesure que la situation des clients évolue, et plaide en faveur de services spécialisés ou inaccessibles, si nécessaire.**

**Évalue les besoins continus en service, conçoit un plan de service, et fait le suivi des cas continus n'étant pas liés à Ontario au travail, notamment en ce qui touche l'aide familiale.**

**Recueille, évalue, interprète, analyse et saisit les données relatives aux besoins des clients, à leurs**

renseignements personnels et aux décisions concernant leur admissibilité dans le système informatisé et le système manuel. Délègue des dossiers ou des parties des mesures de suivi nécessaires au personnel voulu. Prodigue aux demandeurs des conseils sur la documentation requise, puis fait la vérification et l'évaluation de cette documentation en vue de mener à bien le processus d'admissibilité.

Aiguille les clients vers une vaste gamme d'organismes communautaires, d'aide à l'emploi, et sociaux internes et externes, dans l'optique de favoriser et de promouvoir le fonctionnement social et l'autonomie.

Comprend, interprète et met en oeuvre des politiques, des procédures et des textes de lois fédéraux, provinciaux et municipaux complexes. Passe en revue les modifications aux diverses lois et les changements constants aux lois sur l'aide sociale par la lecture, l'interprétation et l'application des changements continus aux lois, aux lignes directrices et aux politiques et s'y familiarise. Se familiarise aussi avec les lois nouvelles et actuelles en matière de services sociaux, met celles-ci en application et suit une formation liée aux nouveaux programmes de logiciels conçus pour appuyer les nouvelles lignes directrices d'Ontario au travail. Informe les demandeurs des décisions en matière d'admissibilité, verbalement et par écrit, cite entre autres les lignes directrices et lois appropriées, et voit à ce que les clients comprennent leurs droits et responsabilités, tâche pour laquelle le titulaire doit faire des recherches continuellement sur les lois appropriées en ce qui touche l'admissibilité des clients.

Participe, à titre de membre de l'équipe, à l'établissement de solutions aux problèmes, au partage de la charge de travail et à la résolution des conflits.

Assure la documentation ou rédige de l'information afin de justifier les décisions relatives à l'admissibilité des clients en vue des appels internes et externes qui surviennent en moyenne deux à trois fois par mois. Représente le Service et la Ville d'Ottawa dans les appels interjetés devant le Tribunal de l'aide sociale, les procédures judiciaires et les comparutions en cour relativement à la fraude.

Amorce la recherche de prestations provenant d'autres sources comme l'assurance emploi, la Sécurité de la vieillesse, les prêts aux étudiants, le Régime de pension du Canada, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et les prestations d'assurance, conformément aux protocoles provincial et fédéral, afin d'éviter que la Ville d'Ottawa ne perde des revenus et que des trop payés soient versés aux clients. Calcule les trop-payés en réunissant tous les renseignements nécessaires (ententes signées et information financière) et interprète les données financières.

Intervient en situation de crise et prodigue aux clients des conseils pour donner suite aux besoins immédiats des clients. Donne suite aux situations de crise et d'urgence dans l'ensemble de la collectivité.

Orienté les nouveaux membres de l'équipe, les employés reprenant leur poste, les autres membres

du personnel et les étudiants, et contribue à leur formation relativement à l'application des politiques et procédures liées aux clients, aux programmes informatiques et à la gestion de la charge de travail, tâche pour laquelle le titulaire doit observer le travail du personnel, expliquer les procédures de travail, émettre des recommandations et faire part de renseignements et connaissances au quotidien. Siègent à divers comités du Service, de la Ville ou externes en ce qui concerne la formation du personnel, la santé et la sécurité, ainsi qu'à d'autres comités spéciaux.

Travailler conformément à la législation, aux politiques et aux procédures pertinentes sur la santé et la sécurité au travail ainsi qu'à toute autre politique, procédure et loi pertinentes au travail.

Exécute d'autres tâches connexes compatibles avec les fonctions décrites précédemment.

### **Scolarité:**

Posséder un diplôme d'études collégiales obtenu au terme de deux (2) ans en service social.

### **Expérience:**

Avoir au moins douze (12) mois d'expérience des programmes en services sociaux.

### **Certificat/permis:**

S.O.

### **Connaissances:**

- Être au fait des lois ou règlements, politiques, procédures et programmes fédéraux, provinciaux et municipaux pertinents.
- Connaître les exigences ou besoins spéciaux des participants au programme Ontario au travail et des autres clients des services sociaux.
- Être au fait des exigences ou besoins propres à la clientèle des services sociaux, notamment les participants au programme Ontario au Travail.
- Connaître les techniques d'évaluation, d'entrevue et de counseling.
- Posséder la formation, l'expérience et les connaissances nécessaires pour organiser le travail et son exécution.

### **Compétences/aptitudes:**

- Savoir interpréter les lois, les politiques et les procédures.
- Faire preuve d'initiative, résoudre des problèmes et régler des conflits.
- Savoir prendre des décisions en toute autonomie.
- Être capable de travailler en équipe.
- Savoir utiliser un système de soutien informatisé.
- Agir avec discernement.

- Être capable d'établir de bons rapports professionnels avec des personnes ayant divers antécédents sociaux, économiques et ethniques.
- Évaluer les clients et les aiguiller vers les services appropriés.
- Être capable de prodiguer des conseils en matière d'emploi.
- Savoir intervenir en situation de crise.
- Être capable de travailler en situation de stress.

**Qualités personnelles:**

- Faire preuve d'ingéniosité et avoir le sens de l'innovation.
- Avoir de l'entregent.
- Avoir le sens de l'organisation.
- Faire preuve de souplesse et savoir s'adapter.
- Faire preuve de tact, d'empathie, de sensibilité et de discrétion.