

DESCRIPTION D'EMPLOI

Nom de l'établissement : **CENTRE DE RÉADAPTATION LA MYRIADE**

Titre de la fonction : **Coordonnateur TED, SM et Service Régional Spécialisé**

Catégorie de fonction :

Code de la fonction :

Effectifs supervisés : **6 chefs de programmes et 89 intervenants ETC**

Titre du supérieur immédiat : **Directeur des services à la clientèle**

1. SOMMAIRE DE LA FONCTION

Sous l'autorité du directeur des services à la clientèle, le titulaire de ce poste coordonne les programmes-clientèles et services sous sa responsabilité. Il soutient les gestionnaires et le personnel de la DSC dans la réalisation des différents mandats.

En l'absence du directeur, il peut être appelé à assumer la gestion globale de la DSC en participant notamment à différents comités de travail relatifs à la gestion d'ensemble de l'établissement.

A titre de gestionnaire au sein d'un établissement public, il est imputable de sa gestion tant à l'interne qu'à l'externe et est appelé à en rendre compte en tout temps.

2. RESPONSABILITÉS ET ATTRIBUTIONS

2.1 Attributions reliées à la planification et à la gestion d'ensemble

- Participe à la définition des objectifs, des orientations et des priorités de la DSC en conformité avec la mission et la philosophie de gestion de l'établissement et assiste le directeur dans l'élaboration des mécanismes d'évaluation et de suivi des activités de la direction.
- Propose au directeur, en fonction des objectifs fixés, des processus de gestion des activités courantes (diagnostic organisationnel, soutien aux chefs de programmes, etc.).
- Fait la promotion de la mission, de la vision et des valeurs de l'établissement et s'assure de leur mise en application dans sa coordination.
- S'assure de l'application du Guide des Valeurs de l'établissement par l'ensemble du personnel de sa coordination.
- Participe à l'élaboration et à la révision des politiques, des directives et des procédures de la direction dans le respect des obligations légales et administratives et en assure l'application et le contrôle dans une optique de soutien aux chefs de programmes et aux équipes d'intervenants.
- Recommande au directeur, la révision ou la transformation de l'organisation des programmes-clientèles et des services sous sa coordination dans le but d'optimiser l'offre de service à la clientèle.
- Collabore au processus d'évaluation des plaintes et des insatisfactions de sa coordination, participe à leur analyse, les discute le cas échéant, avec l'autre coordonnateur en vue de déterminer les recommandations appropriées, les soumet à la DSC pour approbation et en coordonne l'application.

- S’assure que les gestionnaires sous sa responsabilité analysent et font le suivi des incidents et accidents survenus dans les programmes-clientèles et services sous sa responsabilité; s’assure de l’application des recommandations découlant du comité de gestion des risques.
- Représente la DSC auprès de différents comités internes et externes ou rencontres avec des partenaires.
- S’assure de la sécurité des installations et de l’application des plans de mesures d’urgence dans les programmes-clientèles et les services sous sa responsabilité.
- Gère avec efficacité et efficience les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles de sa coordination.
- Collabore à la préparation du budget annuel de la direction en tenant compte des enjeux organisationnels.
- Assure le suivi, l’analyse et l’équilibre du budget de sa coordination; analyse et explique les écarts en vue d’apporter les correctifs nécessaires au retour à l’équilibre, le cas échéant.

2.2 Attributions reliées à la gestion des ressources humaines de la DSC

- Participe à la sélection et à l’embauche du personnel d’encadrement et des conseillers cliniques de la DSC et fait les recommandations à sa direction.
- Participe à la définition des rôles et responsabilités des gestionnaires et des employés sous sa responsabilité.
- Accueille et oriente le personnel d’encadrement sous sa responsabilité directe; évalue ses compétences lors de la période de probation.

- Assume l'encadrement clinico-administratif des chefs de programme dans sa coordination dans un contexte de reddition de comptes et dans une perspective de développement et d'utilisation de leurs compétences.
- S'assure de la mise en place des mécanismes de supervision du personnel de sa coordination.
- Participe à la préparation et à l'animation des diverses rencontres liées aux activités de la direction.
- Soutient les chefs de programme dans la transmission de l'information clinique et administrative aux différentes catégories de personnel de la direction.
- En collaboration avec l'adjoint à la DSC-volet professionnel, évalue les besoins de formation du personnel sous sa responsabilité et fait les recommandations conséquentes au directeur des services à la clientèle.
- Gère les situations de tension avant qu'elles ne dégénèrent en conflit.
- Mobilise le personnel de sa coordination dans le développement de leurs compétences en collaboration avec le Service des ressources humaines; prend les moyens pour assurer la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail du personnel de sa coordination.
- Participe à la négociation d'ententes avec les instances syndicales touchant les programmes-clientèles et services de sa coordination.

- En collaboration avec le Service des ressources humaines, fait l'analyse du plan d'effectifs de sa coordination; propose des avenues novatrices pour faire face à la pénurie de personnel.

2.3 Attributions reliées à la gestion de dossiers et de mandats directionnels

- Remplace, au besoin et à sa demande, le directeur lors de ses absences et assume alors la responsabilité de la gestion des activités de la direction.
- Participe à l'élaboration et à la coordination des dossiers directionnels ou organisationnels touchant l'identification des orientations, des objectifs et des priorités de la direction.
- Collabore à l'élaboration de plans d'action et de programmes régionaux en lien avec la direction.
- À la demande du directeur, assure la présentation des dossiers spécifiques auprès des membres du comité de direction de l'établissement ou de toute autre instance concernée.
- Assiste le directeur relativement à la gestion des activités clinico-administratives de la direction.
- S'assure que les directives, les règlements et les pratiques qui émanent de la direction, de l'établissement, du MSSS et d'autres organismes sont compris et observés par l'ensemble du personnel de sa coordination.

- Propose au directeur des indicateurs de gestion et assure l'élaboration et la mise en place des systèmes de suivi de ces indicateurs selon les orientations et les instructions établies dans la direction.
- S'assure de l'atteinte des cibles figurant dans les ententes de gestion établies par l'Agence et l'établissement dans les programmes sous sa responsabilité.
- Assume différents mandats spéciaux, prépare les rapports administratifs afférents et les soumet au directeur.
- Élabore, à la demande du directeur, des contrats ou des protocoles d'entente de service avec d'autres établissements ou des organismes externes; en assure l'application dans sa coordination.
- Développe et maintient des liens de partenariat avec les autres établissements et organismes du milieu.

2.4 Attributions reliées à la gestion de la programmation et des activités de la direction

- Développe des mécanismes permettant d'établir les besoins actuels de la clientèle, anticipe ses besoins futurs et participe à l'analyse de ces besoins.
- Présente à son directeur des projets de développement découlant de l'analyse des besoins de la clientèle de sa coordination pour approbation et les actualise, le cas échéant.
- Participe à l'élaboration, à l'actualisation et à la révision de l'offre de service de l'établissement ; collabore à l'actualisation d'un plan de communication en

soutenant les gestionnaires dans la clarification de cette offre auprès de la clientèle, de leur famille, de leurs proches et auprès des partenaires.

- Soutient les chefs de programmes-clientèles et de services dans l'évaluation et l'analyse du degré d'appropriation de la programmation de services auprès des intervenants; s'assure de leur harmonisation au sein de sa direction; propose les modifications requises au directeur et soutient les chefs de programmes-clientèles et de services dans leur mise en application.
- Soutient le directeur dans l'organisation des services de façon à ce que ces derniers respectent les normes, les critères de qualité, les protocoles cliniques et les standards professionnels de l'établissement.
- Participe à la préparation du bilan des objectifs prévus au plan de travail de la direction.
- En collaboration avec le SCECR et l'équipe de la DSC, participe à l'analyse de la qualité des services rendus et recommande à son directeur les mesures appropriées.
- Favorise l'émergence de nouvelles pratiques et promeut les activités de recherche dans sa coordination dans le but d'améliorer les services offerts à la clientèle et de maintenir un milieu de travail stimulant pour le personnel.
- Voit à ce que les résultats de la recherche soient intégrés aux activités courantes de sa coordination de façon à réaliser la mission de l'établissement.
- Valorise, soutient, analyse et détermine les conditions gagnantes pour la réalisation de projets innovateurs dans la direction.

- Participe à l'application des programmes d'appréciation de la qualité tels que le Conseil québécois d'agrément.
- Produit, à la demande du directeur des services à la clientèle, des états de situation sur tout sujet relatif à l'organisation et à la qualité des services offerts dans le but de répondre aux diverses instances locales, régionales ou provinciales, s'il y a lieu.
- Participe à l'élaboration et à la mise à jour des critères d'admissibilité et d'accès aux programmes-clients et services sous sa responsabilité en lien avec les orientations régionales et avec celles de l'établissement.
- En collaboration avec le SCECR, s'assure que les chefs de programme ont réponse à toute question d'ordre légal relative au curateur public, à la Loi d'accès à l'information ou à toute autre loi qui régit l'établissement.
- Assume toute autre tâche connexe à la demande du supérieur immédiat.

2.5 Attributions reliées à la coordination du service régional spécialisé

- S'assure de la fluidité, de la continuité, de la justesse et de la cohérence des informations transmises entre les différents programmes-clients et services de la direction, le SHNI et les partenaires concernés.
- S'assure de l'utilisation optimale du service régional spécialisé TGC tant pour les volets soutien qu'hébergement, et ce, dans le respect de la mission de l'établissement.

- Collabore à l'élaboration de protocoles de collaboration avec les différents partenaires tels que le SQETGC, les CSSSS de la région et les établissements ayant une mission de 3^{ième} ligne et en coordonne le suivi.
- Définit les modalités d'accueil, d'évaluation et d'orientation de la clientèle à être hébergée dans les RI de groupe et les RIT spécifiques aux diverses clientèles ; les diffuse et en assure le respect par les référents et les dispensateurs de services.
- Définit les modalités d'accueil, d'évaluation et d'orientation de la clientèle DI et TED ; les diffuse et en assure le respect par les référents et les dispensateurs de services.
- Met en place des mesures de contrôle et de suivi visant à assurer le respect des balises administratives relatives à la gestion efficiente des RI de groupe sous sa responsabilité.

3. RELATIONS

- Relève directement du directeur des services à la clientèle.
- Collabore étroitement avec tous les gestionnaires de la direction et du Centre de réadaptation La Myriade.
- Collabore avec les autres centres de réadaptation de la région et les autres partenaires du réseau.
- Est l'interlocuteur du Centre de réadaptation la Myriade dans le cadre de certains mandats spécifiques régionaux ou provinciaux.

4. EXIGENCES DU POSTE

4.1 Connaissances académiques

- Diplôme universitaire de premier cycle dans une discipline pertinente à la mission de l'établissement ;
- Un diplôme de deuxième cycle constitue un atout
- Toutes expériences pertinentes à la fonction pourraient compenser l'absence de diplôme universitaire.

4.2 Connaissances pratiques

- Cinq (5) années dans un poste de gestion de préférence dans le réseau de la santé et des services sociaux.

4.3 Compétences et profil recherchés

- Solide connaissance clinique et de gestion.
- Leadership mobilisateur.
- Capacité de développer, dans une optique de soutien aux chefs de programmes-clientèles et services, de nouvelles stratégies et approches pour actualiser l'offre de services spécialisés de deuxième ligne.
- Capacité d'agir comme agent de changement dans l'actualisation de la mission du Centre de réadaptation La Myriade, et ce, dans un contexte d'ambiguïté et de paradoxe.

- Capacité de dégager des priorités organisationnelles en regard des orientations de l'établissement et des besoins des équipes.
- Capacité de développer une approche globale de partenariat axée sur une relation gagnant-gagnant, tant à l'interne qu'à l'externe, et ce, afin d'atteindre les résultats recherchés.
- Centré sur les résultats dans un esprit de collaboration, de mobilisation et de concertation.
- Orientation client : qualité, accessibilité, continuité et sécurité des services.

Élaborée le 4 mai 2010

Note : L'utilisation du masculin dans ce texte vise uniquement à en faciliter et en alléger la lecture et la compréhension et ne doit pas être considérée comme une forme de discrimination. Les titres, statuts ou autres termes s'appliquent donc autant aux femmes qu'aux hommes, indistinctement.

Q:\DSC\Alain Sauv \structure DSC\2010-04-29 Coordonnateur ted -SM et SRS .doc