

## **DESCRIPTION D'EMPLOI**

<b><u>Nom de l'établissement :</u></b>	<b>CENTRE DE RÉADAPTATION LA MYRIADE</b>
----------------------------------------	------------------------------------------

<b><u>Titre de la fonction :</u></b>	<b>Adjoint à la Direction des services à la clientèle, volet professionnel</b>
<b><u>Catégorie de fonction :</u></b>	<b>Conseiller cadre</b>
<b><u>Code de la fonction :</u></b>	<b>799</b>

<b><u>Effectifs supervisés :</u></b>	<b>N/A</b>
--------------------------------------	------------

<b><u>Titre du supérieur immédiat :</u></b>	<b>Directeur des services à la clientèle</b>
---------------------------------------------	----------------------------------------------

### **1. SOMMAIRE DE LA FONCTION**

Sous l'autorité du directeur des services à la clientèle, le titulaire de ce poste assiste son supérieur dans ses responsabilités de planification, d'organisation, de direction, de contrôle et d'évaluation des activités de la Direction des services à la clientèle du **Centre de réadaptation La Myriade**. À ce titre, il participe à la gestion de la qualité des services offerts à la clientèle et conseille son supérieur dans le développement d'outils de gestion susceptibles de maintenir et d'améliorer l'efficacité et l'efficience des activités cliniques et administratives de la DSC, et ce, pour les trois programmes de l'organisation

soit : déficience intellectuelle, troubles graves et persistants en santé mentale, troubles envahissants du développement.

Il collabore également au développement et à l'opérationnalisation des programmes nécessaires à la dispensation des services offerts à la clientèle conformément à la mission et à la philosophie de gestion de l'établissement.

Sous l'autorité du directeur, il planifie, organise, contrôle et évalue différents mandats directionnels et s'assure de l'intégration des programmes découlant de ces mandats aux activités courantes de la DSC.

À titre d'adjoint à la DSC, il a d'abord une gestion centrée sur les résultats et assiste son supérieur dans sa responsabilité d'optimiser l'utilisation des ressources allouées à la DSC, notamment en ce qui concerne la planification, la rationalisation, l'obtention et l'utilisation judicieuse des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

À titre de membre du comité de régie de la direction, il participe aux décisions d'orientation et de fonctionnement touchant l'ensemble de la DSC et en demeure solidaire une fois celles-ci adoptées.

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 GÉNÉRALES**

### **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 DSC.

- Propose au directeur, en fonction des objectifs fixés, des processus de gestion des activités courantes (diagnostic organisationnel sous l'angle des besoins cliniques, support aux chefs de programmes, etc.).
- Élabore et révise, à partir des balises fixées par le directeur, des politiques, des directives et des procédures relatives aux services à la clientèle et en assure le contrôle dans une optique de support aux chefs de programmes et aux équipes d'intervenants.
- Recommande au directeur, la révision ou la transformation des systèmes, dans le but d'améliorer la productivité et faire face aux besoins de l'établissement à rendre les services que requiert sa clientèle.
- Participe à l'analyse des plaintes concernant la DSC et assure l'application de solutions appropriées en soumettant à son supérieur ses recommandations.
- Représente la DSC auprès de différents comités internes et participe, à la demande du directeur, à des rencontres extérieures portant sur les services à la clientèle de l'établissement.
- Maintient à jour ses connaissances et ses compétences afin d'assurer un rendement optimal des activités sous sa responsabilité.
- Effectue toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

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

- Participe sur demande à la sélection et à l'embauche du personnel de la DSC.
- Supporte le directeur dans la transmission de l'information aux différentes catégories de personnel de la direction.
- Évalue, en collaboration avec les équipes de secteur et la Direction des services administratifs, les besoins de perfectionnement du personnel et en fait les recommandations au directeur des services à la clientèle.

## **3. RESPONSABILITÉS ET ATTRIBUTIONS SPÉCIFIQUES**

### **3.1 Attributions reliées à la gestion de dossiers et de mandats directionnels**

- Supporte le directeur dans ses responsabilités de planification stratégique de la direction.
- Participe à la coordination des dossiers directionnels ou organisationnels touchant l'identification des orientations et des priorités de la direction, notamment dans le volet des services professionnels.
- Analyse la faisabilité du plan d'action et des projets de développement de la direction et soumet ses recommandations à son supérieur.
- Assure, à la demande du directeur, la présentation des dossiers spécifiques auprès des membres du comité de direction de l'établissement ou de toute autre instance concernée.

- Effectue et coordonne directement des études de planification, d'organisation, etc. dans le respect de la philosophie de gestion de l'établissement.
- Assiste le directeur relativement à la gestion des activités courantes de la direction.
- S'assure que les directives, les règlements et les pratiques qui émanent de la direction, de l'établissement, du M.S.S.S. et d'autres organismes sont compris et observés par l'ensemble du personnel de la direction.
- 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 par le directeur.
- Assume différents mandats spéciaux, prépare les rapports administratifs afférents et les soumet au directeur.
- Élabore à la demande du directeur des protocoles d'entente de service avec d'autres établissements ou des organismes externes.

### **3.2 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.
- Participe à la clarification de l'offre de service de l'établissement auprès de la clientèle, de leur famille, de leurs proches et auprès des partenaires.

- Participe à l'élaboration et à l'évaluation du degré d'appropriation des éléments cadres qui établissent la gamme des services à offrir aux différentes clientèles de l'établissement et, si nécessaire, fait des recommandations au directeur et fournit aux équipes le support pour la mise en application des modifications requises.
- Supporte au besoin les équipes dans les moyens à mettre en place pour l'application des méthodes d'intervention appropriées.
- Supporte 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 sur le degré d'atteinte des objectifs clientèle prévus au plan de travail du directeur et des équipes de secteur.
- Participe en collaboration avec le SCECR à l'analyse de la qualité des services rendus et recommande à son supérieur les mesures appropriées.
- Participe aux activités de recherche de l'établissement et assiste le directeur dans l'établissement des priorités de recherche.
- Voit à ce que la recherche et les résultats de celle-ci soient intégrés aux activités courantes de la direction, de façon à réaliser le mandat de l'établissement.
- Produit, à la demande de son supérieur, des états de situation sur tout sujet relatif à l'organisation et la qualité des services offerts.

#### 4. 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 du réseau.
- Est l'interlocuteur privilégié de la Direction auprès des différentes unités administratives de l'établissement sur tout sujet relevant de sa compétence.
- Est l'interlocuteur à l'extérieur du **Centre de réadaptation la Myriade** dans le cadre de certains mandats spécifiques.

#### 5. NIVEAU DE RESPONSABILITÉ

Dans le cadre de la philosophie de gestion adoptée par le **Centre de réadaptation la Myriade** le titulaire de ce poste a les responsabilités suivantes :

- Faire à son supérieur immédiat les recommandations qu'il juge appropriées sur tout sujet et toute matière concernés par ses fonctions.
- Agir à titre d'expert conseil dans le domaine de ses compétences auprès de son supérieur et de l'ensemble des gestionnaires et du personnel de la direction.
- La conceptualisation et du suivi de certains projets et études ayant un impact sur la gestion d'ensemble de la direction ou son développement.

## 6. **EXIGENCES DU POSTE**

### 6.1 **Connaissances académiques**

Diplôme universitaire de deuxième cycle dans une discipline pertinente au poste.

### 6.2 **Connaissances pratiques**

- Trois années dans un poste de gestion, dans une fonction de soutien clinique auprès de notre clientèle, de préférence dans le réseau de la santé et des services sociaux.
- Expérience de gestion ou en évaluation de programmes serait un atout.

### 6.3 **Compétences recherchées**

- Capacité de développer, dans une optique de support aux équipes, de nouvelles stratégies pour accroître la valeur des services offerts à la clientèle du **Centre de réadaptation La Myriade**.
- Capacité d'influencer le développement du **Centre de réadaptation La Myriade** et d'agir comme agent de changement.
- Capacité de dégager des priorités, pour la direction, en regard des orientations de l'établissement et des besoins des équipes.
- Capacité de développer une approche globale de concertation et d'alliance, tant à l'interne qu'à l'externe, et ce, afin d'atteindre les résultats recherchés.
- Capacité d'explorer de nouvelles approches pour résoudre les problématiques de plus en plus complexes.

## 6.4 Profil recherché

- Leadership de compétence;
- Approche gagnant-gagnant;
- Opérationnel;
- Bonne capacité d'animation de groupe;
- Prend et respecte ses engagements;
- Solide connaissance des processus cliniques;
- Bonne compréhension de la mission du Centre;
- À l'aise avec les technologies de l'information;
- Habilités de communication orale et écrite.

Février 2008

**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.**