

DESCRIPTION D'EMPLOI

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

Titre de la fonction : **Directeur des services à la clientèle**

Nombre de postes supervisés : **293,4 postes E.T.C.**

***Cahier des postes 8 janvier 2010**

Supérieur immédiat : **Directeur général**

1. SOMMAIRE DE LA FONCTION

Sous l'autorité et en collaboration avec le directeur général, le directeur des services à la clientèle a d'abord pour mandat de proposer les valeurs constituant la philosophie d'intervention de l'établissement et d'assurer la conception, la coordination, le contrôle et l'évaluation des activités professionnelles de l'organisation.

De plus, dans le cadre des trois volets constituant la mission de réadaptation du Centre, c'est-à-dire : déficience intellectuelle, santé mentale et troubles envahissants du développement, il a la responsabilité de planifier, organiser, diriger, contrôler et évaluer l'ensemble des programmes et des activités relatifs à la prestation des services aux clients et à leur entourage, en complémentarité avec les autres ressources oeuvrant dans le milieu et de manière à ce qu'ils soient, tout au cours du processus de prestation des services, ajustés aux véritables besoins de chacun.

À titre de premier gestionnaire de la **Direction des services à la clientèle**, il a d'abord une gestion centrée sur les résultats et est responsable de l'optimisation des ressources qui lui sont allouées, 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 de la Direction, il participe aux décisions d'orientation et de fonctionnement touchant l'ensemble de l'établissement et en demeure solidaire une fois celles-ci adoptées.

De plus, dans le cadre de ses fonctions, il est appelé à représenter l'établissement dans plusieurs comités d'orientation et de planification de services aux plans régional et provincial. Dans ce contexte, il est également responsable de dossiers à portée provinciale.

À 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

Se référer aux responsabilités et attributions généralement dévolues à des directeurs.

3. RESPONSABILITÉS ET ATTRIBUTIONS SPÉCIFIQUES

3.1 Attributions relatives à des activités de services-conseils

En égard à la mission d'adaptation et de réadaptation de l'établissement, conseille le directeur général en ce qui a trait :

- Aux mécanismes d'accès et au mouvement de clientèle.
- À la définition des valeurs constituant la philosophie d'intervention.
- Aux besoins des clientèles.
- À la conception de la Programmation de services.
- Aux modes de distribution des services.
- À l'évaluation des programmes et des services en collaboration avec le Service conseil à l'évaluation, aux communications et à la recherche (SCECR).

3.2 Attributions relatives aux normes, pratiques et instrumentation clinique

Pour l'ensemble de l'établissement :

- Identifie les différents secteurs d'intervention nécessitant l'élaboration de normes et de standards de pratiques spécifiques.
- Élabore les normes et les standards de pratique professionnelle.
- Évalue les projets d'instrumentation et de méthodologie en matière d'évaluation et de programmation mis de l'avant par les équipes d'intervenants et met en marche la réalisation des projets retenus.

3.3 Attributions relatives aux dossiers clients

Pour l'ensemble de l'établissement :

- Établit les politiques relatives à la tenue des dossiers clients (ouverture, contenu, circulation, fermeture).
- Élabore le dossier type, le révisé au besoin et le soumet au directeur général pour approbation.
- Contrôle la circulation et les demandes d'accès aux dossiers des clients et prend les dispositions appropriées, en cas d'anomalie.
- S'assure de la conservation et de la garde confidentielle des dossiers des clients et de leur tenue à jour, conformément aux exigences de la loi.
- Contrôle et vérifie les rapports ou toute information officielle préparés à l'intention des destinataires externes et en autorise la transmission.
- Contrôle périodiquement la qualité des dossiers actifs tenus par les différents services de l'établissement et transmet ses observations au directeur général.

3.4 Attributions relatives à la gestion de la Programmation de services de l'établissement

Pour chacun des trois volets de la mission d'adaptation et de réadaptation :

- Conçoit la philosophie d'intervention et l'approche clinique à préconiser, soumet le projet au comité de direction pour analyse, le révisé subséquemment, s'il y a lieu, et le transmet au directeur général pour approbation.

- Révise périodiquement la philosophie d'intervention et l'approche clinique adoptées en fonction des besoins de la clientèle et des difficultés d'opérationnalisation encourues et soumet les amendements appropriés au directeur général pour approbation.
- Assure l'élaboration de la Programmation de services.
- Définit les indicateurs de performance et s'assure du suivi des politiques en matière de qualité des services.
- Évalue, périodiquement, les programmes et les services offerts aux clients et valide les modèles de pratique.
- Participe à l'évaluation de l'impact de toute nouvelle législation et réglementation sur la distribution et l'organisation des services.
- S'assure du respect des droits des clients et recommande, le cas échéant, les mesures appropriées au respect de ces droits.

3.5 Attributions relatives à la distribution des services

Pour chacun des trois volets de la mission d'adaptation et de réadaptation :

- Procède à l'analyse des besoins de la clientèle.
- Détermine les politiques, directives et procédures d'accès des clients aux services offerts par l'établissement et s'assure de leur application.
- Choisit les modèles conceptuels appropriés aux besoins des clients, dans le but d'orienter la distribution des services.
- Analyse les demandes de service à partir des besoins des clients et de la Programmation de services en vigueur.
- Conçoit et élabore les programmations de services en collaboration avec les cadres de la Direction, les conseillers cliniques et le SCECR, de façon à ce qu'ils soient conformes à la Programmation de services établie, en planifie la mise sur pied et en assure l'évaluation et le suivi.
- Planifie, supervise et évalue la mise en place des programmations de services retenues et établit leurs modalités et fonctionnement respectifs.
- Détermine les systèmes de distribution des services appropriés aux besoins des clients selon les objectifs spécifiques de chaque programmation.

- Voit à ce que la distribution des services d'adaptation, de réadaptation et de soutien dans les différents points et lieux de service soient conformes à la mission et à la Programmation de services de l'établissement.
- Coordonne la révision régulière des services offerts en fonction de l'évolution des besoins de la clientèle et de l'expérience vécue et en dispose selon les modalités prévues à cet effet.
- Met en place différents processus d'intervention favorisant l'approche clientèle, l'engagement des intervenants auprès de leurs clients et l'évaluation de l'appréciation de ces derniers ou de leur famille eu égard aux services reçus.
- Contrôle la qualité des services rendus en collaboration avec le SCECR.
- Favorise la complémentarité des services.
- Institue les comités nécessaires à une saine gestion des différents programmes, afin d'assurer l'amélioration continue de la qualité des services et la participation du personnel à la prise de décisions.
- Coordonne et s'assure de l'évaluation et du suivi des programmes et des services offerts aux clients, de leur cohérence et de leur conformité avec les orientations et les valeurs prônées par la Direction et l'établissement.
- Développe, en collaboration avec les cadres de la Direction, des stratégies d'action permettant d'améliorer l'efficacité et l'efficience des programmes et des services offerts.
- S'assure que les orientations dans le traitement, la programmation spéciale et le plan de cheminement de chaque usager soient développés et élaborés en fonction des besoins identifiés.
- S'assure du maintien des relations constantes avec les familles des clients, en rapport avec les plans de service et les programmes d'activités pour favoriser leur implication dans la réadaptation de leurs proches selon la philosophie de l'établissement.
- Coordonne et planifie en collaboration avec le SCECR des activités relatives à la sensibilisation de la communauté et des individus qui la composent afin de leur faire connaître le rôle et la mission de ses services, la problématique et les besoins des personnes présentant des caractéristiques particulières.

- S'assure de l'amélioration continue des pratiques professionnelles des intervenants de la Direction selon l'évolution des besoins de la clientèle.
- Participe à la planification et au développement de nouvelles ressources ou de nouvelles solutions, planifie leur mise sur pied et voit à leur opérationnalisation pour répondre adéquatement aux besoins de sa direction.
- Participe régulièrement à des tables de concertation avec ses partenaires de l'établissement, des autres établissements du réseau ou des autres milieux concernés par la mission du centre.
- Favorise le développement d'une culture de recherche au sein de l'établissement en lien avec le SCECR.

3.6 Attributions relatives aux relations de travail

- Participe occasionnellement au comité conjoint partie syndicale et partie patronale.
- Participe au comité concernant les négociations locales.

3.7 Attributions relatives aux stages ayant cours dans l'établissement

- Établit et signe les contrats avec les maisons d'enseignement, coordonne et contrôle les activités relatives aux stages dans l'établissement.

4. LIAISON

- Relève directement du directeur général.
- Entretient des relations avec :
 - ♦ Le directeur général et les différents gestionnaires de l'établissement;
 - ♦ Ses homologues dans les autres établissements de la région et du réseau;
 - ♦ Les différents partenaires du milieu.

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, auprès du directeur général, les recommandations qu'il juge appropriées sur toute matière et sur tout sujet concernant la Direction des services à la clientèle.
- Implanter dans sa direction des stratégies et des plans d'action pouvant accroître la qualité des services offerts aux clients.
- Établir des alliances et des réseaux de partenariat internes et externes à l'établissement, dans le but d'atteindre les résultats recherchés.
- Réaliser des projets pouvant avoir des retombées sur les autres établissements de la région et du réseau.
- Mettre en place des mécanismes et des outils permettant l'optimisation des ressources de la Direction.

6. EXIGENCES DE LA FONCTION

6.1 Connaissances académiques

- Diplôme d'études universitaires de **premier cycle** dans une discipline reliée à l'intervention clinique ou l'équivalent.
- Diplôme d'études universitaires de **deuxième cycle** dans une discipline reliée à la gestion ou l'équivalent.

6.2 Connaissances pratiques

Cinq années d'expérience dans le secteur de la santé et des services sociaux **et** deux années d'expérience de gestion dans des fonctions de direction.

6.3 Compétences recherchées

- Capacité de dégager des priorités organisationnelles en regard des orientations stratégiques de l'établissement.
- Capacité de développer des stratégies d'action visant à offrir une valeur ajoutée aux services offerts à la clientèle.

- Capacité d'élaborer des stratégies visant l'amélioration des réseaux de communication interne et externe.
- Capacité de susciter l'investissement de ses collaborateurs et de les orienter dans une même perspective globale et systémique.

Révision janvier 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.