Association canadienne pour la santé mentale

Section d’Ottawa

**SERVICES COMMUNAUTAIRES**

**DESCRIPTION DE POSTE**

**TITRE DU POSTE : AGENT(E) DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE**

**RÔLE:** Fournir et coordonner des services de soutien communautaire individuels et axés sur le client pour les personnes souffrant de maladies mentales graves qui sont sans-abris ou sur le point de le devenir.

**AIGUILLAGE :** Aiguillage des clients par les Services d’approche de l’ACSM.

**RELÈVE DE :** Gestionnaire de programme, Services communautaires

**TÂCHES PRINCIPALES :**

1. **CONTACT AVEC LE CLIENT :**

Le ou la titulaire devra établir une relation de confiance et de soutien avec le client qui serve de fondement pour tous les autres services. Il/elle devra :

* Accorder assez de temps et de flexibilité pour établir une relation fonctionnelle.
* Orienter les clients en ce qui a trait au service, au modèle de prestation de services et aux affiliations de l’organisme.
* Avec le consentement du client, donner de l’information aux membres de la famille, aux conjoints et aux prestataires de services sur l’accès à et les disponibilités de l’agent(e) de soutien communautaire.
* Fournir des services dans un environnement choisi selon les préférences du client.
* Fournir les services de manière flexible.
* Apporter du soutien, de l’encouragement, de l’information et de la rétroaction afin de permettre aux clients d’atteindre leurs objectifs.

Page deux

Description de poste

Agent(e) de soutien communautaire

1. **SERVICES DE PLANIFICATION ET DE COORDINATION :**

Le ou la titulaire devra élaborer avec le client un plan de soutien communautaire qui résumera les services et le soutien nécessaires pour permettre à cette personne de vivre dans la collectivité. L’agent(e) devra :

* Entreprendre, immédiatement et sur une base régulière, des évaluations individuelles complètes et la planification de services qui prennent en compte l’étendue des besoins du client, ainsi qu’aider le client à déterminer et établir des objectifs personnels.
* Avec le consentement du client, faire participer les membres de son réseau à la planification et l’évaluation.
* Informer le client des services accessibles pour répondre à ses besoins.
1. **PRESTATION DE SERVICES :**

Le ou la titulaire devra s’assurer que les besoins de soutien des clients sont satisfaits. Ces besoins seront satisfaits en enseignant à la personne les compétences nécessaires, en apportant de l’encadrement et de l’assistance à la personne dans l’accomplissement d’une tâche, en effectuant cette tâche et/ou en négociant avec d’autres fournisseurs de services pour qu’ils procurent le service. L’agent(e) s’assurera que :

* Le loyer et les autres factures sont réglés.
* Le client a accès à des repas de façon régulière (par la préparation des repas et les courses à l’épicerie, ou d’autres options telles que les soupes populaires et les programmes de jour).
* La propreté du logement est adéquate (éliminer/empêcher les conditions où il pourrait y avoir une infestation d’insectes, où les exigences du code de prévention des incendies ne sont pas respectées, ainsi qu’acheter et aider à l’utilisation de produits pour le nettoyage).
* Le client possède des vêtements appropriés et qui conviennent aux saisons (en magasinant ou en visitant des friperies).
* L’accompagnement et/ou le transport aux rendez-vous sont fournis lorsqu’ils sont nécessaires.
* Le client est capable de maintenir un niveau raisonnable d’hygiène personnelle.
* Le client est capable d’utiliser le transport en commun, si nécessaire.

Page trois

Description de poste

Agent(e) de soutien communautaire

* Le client reçoit de l’aide lorsqu’il doit remplir des formulaires ou répondre à de la correspondance « officielle » (propriétaire, services sociaux, services médicaux).
* De la consultation ou de l’information est fournie pour réduire l’incidence, la durée et l’intensité d’une crise.
* De l’assistance est apportée pour la résolution de problèmes, la prise de décisions et le développement de la capacité d’adaptation.
* Des liens sont créés vers les services de soutien communautaire pour réduire l’isolement (programmes de jour, visites sans rendez-vous)
* Du soutien émotionnel continu est apporté.
* L’isolement et la solitude sont réduits par des visites amicales.
1. **LIEN ENTRE LE CLIENT ET LES SERVICES :**

Le ou la titulaire devra développer et maintenir une relation fonctionnelle avec les Services de soutien communautaire afin d’atteindre les objectifs du client. Cela comprend le réseautage autant formel qu’informel (famille, amis, voisins) selon les besoins. L’agent(e) devra :

* Aider les personnes à localiser et obtenir des ressources leur permettant de satisfaire leurs besoins en matière de logement, de soins médicaux, dentaires et de santé mentale, d’aide financière, d’éducation, ainsi que pour les besoins professionnels ou juridiques.
* Coordonner des conférences de cas avec des professionnels de différentes disciplines ainsi qu’avec les familles et conjoints.
1. **DROITS ET RÈGLEMENTS :**

Le ou la titulaire devra avoir les connaissances nécessaires sur les droits des personnes et sur les règlements les concernant (Loi sur la protection des locataires, prestations d’aide financière, Loi sur la santé mentale). Cela comprend l’aide aux personnes lors de communication avec des systèmes formels tels que le système de santé, de santé mentale, juridique et d’aide sociale. L’agent(e) devra :

* Aider les clients à déterminer leurs droits aux plans civil et juridique et défendre ceux-ci.
* Déterminer les lacunes et les modifications à apporter aux services et les mentionner aux organisateurs.

Page quatre

Description de poste

Agent(e) de soutien communautaire

1. **LIGNES DIRECTRICES DE PRATIQUE ET DE SÉCURITÉ :**

Le ou la titulaire fournira des services de manière à assurer sa sécurité personnelle ainsi que le bien-être physique, social, culturel et émotionnel du client. Le personnel doit en effet développer les compétences nécessaires et des connaissances à l’aide de la formation continue. Le service se conformera à une législation spécifique, aux normes de pratique ainsi qu’aux politiques et procédures de l’organisme. L’agent(e) devra :

* Gérer les dossiers des clients (évaluations, plans, notes sur les progrès, correspondance)
* Recueillir des données pertinentes pour l’évaluation du programme
1. **TRAVAILLER DE FAÇON EFFICACE EN ÉQUIPE :**

Le ou la titulaire participera et contribuera au travail efficace de l’équipe et au fonctionnement général de l’organisme. Il/elle devra :

* Participer à des supervisions régulières du personnel, des évaluations de clients, des rencontres d’équipe, des tâches reliées à l’aiguillage et l’information, à la planification d’activités ou encore toute autre tâche confiée par le/la gestionnaire de programme ou le directeur général.
* Comme membre de l’équipe, accepter la responsabilité commune des décisions prises lors de ces processus.