



Évaluateur des services de premier contact bilingue

à plein-temps, permanent

Service :	Centre d'aiguillage
Responsabilité :	Superviseur
Lieu :	Comté de Renfrew

Les Services à la famille et à l'enfance du comté de Renfrew (SFECR) sont un organisme multiservice qui s'engage à offrir des services et des programmes de prévention, de protection et d'inclusion sociale qui renforcent l'autonomie de chacun. Nous nous efforçons de créer un environnement de travail axé sur le travail d'équipe où chacun s'épanouit. Notre objectif est d'établir et de renforcer des partenariats de collaboration afin d'accroître la disponibilité, l'accessibilité et la qualité des soins dans nos collectivités.

Notre organisme s'engage notamment à mettre en œuvre des pratiques anti-oppressives, à offrir des services en français et à travailler en collaboration avec nos collectivités autochtones.

RÉSUMÉ DU POSTE

Sous la supervision générale du superviseur désigné du Service, recueillir et traiter les renseignements initiaux et de premier contact et évaluer l'admissibilité des utilisateurs de service aux services fournis par les Services à la famille et à l'enfance du comté de Renfrew, y compris l'aide sociale à l'enfance, les services de développement et les services de visites et d'échanges familiaux. Un modèle de signes de sécurité/signes de quelque chose sera utilisé pendant le contact et l'évaluation des besoins en services ainsi que les enquêtes sur les aidants communautaires.

Le titulaire du poste effectuera également des évaluations et des enquêtes précises de l'aide sociale à l'enfance pour les aidants communautaires conformément à l'ensemble des critères d'admissibilité dans les délais prescrits. Ces enquêtes respecteront les exigences du Ministère en matière de déclaration des incidents graves et les politiques et procédures de l'organisme.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

Évaluation du service au premier contact

- Recevoir et évaluer les demandes de services des utilisateurs de service conformément à l'ensemble des critères d'admissibilité [aide sociale à l'enfance], aux lignes directrices du

Ministère sur les services de développement [MSESSC] et aux services de visites et d'échanges familiaux [MPG] et aux politiques et procédures de l'organisme.

- Fournir les renseignements demandés et effectuer les aiguillages vers d'autres services au besoin.
- Examiner les dossiers pour aider le superviseur à évaluer le besoin et le caractère immédiat de l'intervention de l'organisme selon l'ensemble des critères d'admissibilité et les politiques et procédures de l'organisme.
- Effectuer des suivis téléphoniques avec les utilisateurs de service conformément aux politiques, aux procédures et aux normes.
- Remplir les rapports d'admission, les dossiers cliniques et les autres exigences administratives conformément à la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, aux normes et lignes directrices du Ministère et aux politiques et procédures de l'organisme.
- Utiliser la technologie et les systèmes d'information pour traiter et récupérer les renseignements conformément aux attentes de l'organisme, y compris la saisie des renseignements initiaux conformément au rapport d'aiguillage ou au formulaire sur les nouveaux renseignements.
- Procéder aux divulgations des dossiers confiés par le gestionnaire.
- Offrir un soutien téléphonique aux utilisateurs de service en situation de crise et faciliter le transfert vers un remplaçant ou un intervenant désigné.

Spécialiste des enquêtes sur les aidants communautaires

- Répondre aux enquêtes sur les aidants communautaires dans un délai de réponse donné.
- Mener à bien les entrevues et les processus d'enquête visant à déterminer le risque de préjudice pour un enfant conformément aux protocoles et aux normes de l'organisme.
- Participer à des conférences de cas multidisciplinaires avec le personnel de l'aide sociale à l'enfance et des tierces parties pour discuter de la planification, de l'évaluation et des recommandations de cas en rapport avec les enquêtes sur les aidants communautaires.
- Offrir des services de consultation aux tierces parties communautaires.
- Participer aux programmes de formation des services de l'organisme, au besoin.
- Examiner les activités hebdomadaires des centres d'aiguillage et des aidants communautaires avec le superviseur désigné.
- Exécuter les autres tâches connexes qui lui sont confiées.

Difficulté d'exécution

La principale difficulté réside dans la capacité de communiquer efficacement avec l'utilisateur de service lors du premier contact en posant des questions pour recueillir des renseignements pertinents sur l'aiguillage concernant les besoins en services d'une personne, d'un enfant, d'un adulte ou d'une famille en particulier. La personne doit être en mesure de communiquer clairement la réponse sur le service potentiel et le processus pour l'un ou l'autre des services généraux de l'organisme, conformément à l'admissibilité à chaque service désigné. À l'occasion,

l'évaluateur des services de premier contact doit rencontrer en personne l'utilisateur de service potentiel et, par conséquent, peut devoir traiter avec des utilisateurs de service qui témoignent de la colère et doivent être désamorcés.

INDICATEURS DE RENDEMENT

- Être en mesure de travailler à partir de l'ensemble des critères d'admissibilité et de recommander une codification au superviseur désigné en ce qui concerne les types de cas de l'aide sociale à l'enfance et les délais de réponse.
- Être en mesure de travailler à partir des exigences d'admissibilité aux services établies pour le triage des demandes de services de développement et formuler des recommandations au gestionnaire de services désigné.
- Être en mesure de travailler à partir des exigences d'admissibilité aux services établies pour le triage des demandes de services de visites et d'échanges familiaux, conformément aux exigences du ministère du Procureur général, et formuler des recommandations au superviseur de services désigné.
- S'assurer que les normes sont respectées et que les cas sont codés en conséquence tous les trimestres.
- Utilisation manifeste du modèle de signes de sécurité (principes, philosophie, outils) dans la planification et l'enregistrement des cas.

COMPÉTENCES REQUISSES

- Capacité de cerner les obstacles systémiques à l'équité et aux pratiques anti-oppressives et d'appliquer cette perspective à votre travail au sein des SFECR.
- Connaissance, expérience et compréhension de l'oppression culturelle, historique et actuelle vécue par les groupes marginalisés.
- Capacité de comprendre et d'aborder les problèmes sociaux selon une perspective dénuée de colonialisme, de racisme, de capacitarisme, de cisgenrisme, d'âgisme, de classicisme et d'hétérosexisme.
- Capacité de faire preuve d'esprit critique et de mettre en pratique la recherche fondée sur des données probantes.
- Compréhension de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, des signes de sécurité, de la pratique anti-oppressive et de l'approche axée sur les forces.
- Compétences en counseling individuel et animation de groupe
- Capacité à collaborer au sein d'une équipe multidisciplinaire
- Compétences en informatique – connaissance des technologies informatiques pertinentes pour la rédaction de rapports, la collecte et la tenue à jour de renseignements sur les utilisateurs de service, de données et d'autres tâches administratives courantes
- Grand sens de l'automotivation professionnelle et des compétences organisationnelles.
- Capacité manifeste de faire preuve de tact et de diplomatie dans le cadre du travail avec les utilisateurs de service et les tierces parties.
- Souci du détail supérieur à la moyenne.

- Excellentes compétences orales et rédactionnelles et excellentes capacités d'écoute.
- Connaissance manifeste de l'informatique selon les exigences du poste.
- Permis de conduire valide en règle.

CONNAISSANCES ET EXPÉRIENCE

- L'évaluateur des services de premier contact est un intervenant en protection de l'enfance autorisé. Le titulaire du poste doit posséder au minimum un baccalauréat spécialisé en sciences sociales ou un baccalauréat en travail social.
- Être bilingue

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Les conditions de travail normales dans un bureau s'appliquent.

SALAIRE : Grille des intervenants des services à l'enfance

APPLIQUER:

www.fcsrenfrew.on.ca
careers@fcsrenfrew.on.ca