

**Objectif général:** Superviser et organiser une équipe d'aides à domicile, mettre en place et assurer le suivi du plan d'aide des bénéficiaires afin de favoriser le maintien/retour au lieu de vie.

*Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).*

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Superviser et organiser l'équipe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit la répartition du travail et le planning du personnel, encode les absences (ex. congés, maladies, formations) de l'équipe et adapte les plannings existants aux besoins du service (ex. modification de mission, priorités, maladie) pour permettre la continuité des prestations;</li><li>• Anime et organise des réunions d'équipe hebdomadaires, donne des instructions et motive l'équipe;</li><li>• S'entretient avec l'équipe en cas de questions, de problèmes ou de plaintes;</li><li>• Se concerta avec le responsable hiérarchique concernant les besoins de l'équipe et la gestion du personnel (ex. congés, formations, recrutement, évaluation);</li><li>• Évalue les prestations des membres de l'équipe et leur donne des conseils.</li></ul>
- Effectuer une enquête sociale, mettre en place et assurer le suivi du plan d'aide des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réalise une enquête sociale en rencontrant le bénéficiaire, et l'entourage le cas échéant, sur le lieu de vie : informe le bénéficiaire, clarifie la demande et analyse les besoins d'aide à domicile;</li><li>• Constitue un dossier pour le bénéficiaire en accord avec ses besoins, ses ressources et les disponibilités des équipes d'aide à domicile afin d'élaborer un plan d'aide;</li><li>• Se tient disponible pour le bénéficiaire (ex. soutien téléphonique/mail, visites sur le lieu de vie, traitement des plaintes) afin d'adapter la prise en charge;</li><li>• Fournit des renseignements pratiques sur les prestations de services au bénéficiaire, à l'entourage et aux intervenants;</li><li>• Assure le suivi social et administratif du bénéficiaire: effectue des visites périodiques et met à jour l'enquête sociale;</li><li>• Se concerta avec une équipe multidisciplinaire afin d'élaborer/adapter la prise en charge globale du bénéficiaire.</li></ul>
- Effectuer des tâches administratives en lien avec le plan d'aide et le suivi des prestations	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit et adapte le planning d'intervention en fonction des demandes du bénéficiaire et/ou de circonstances spécifiques (ex. santé ou absences du bénéficiaire) et des normes d'application (ex. contingent annuel d'heures de prestations);</li><li>• Rédige des rapports de visites effectuées chez le bénéficiaire;</li><li>• Réceptionne les états de prestations de l'équipe et les vérifie.</li></ul>

## CRITÈRES

### Connaissance et savoir-faire

- Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction;
- Connaît les procédures et l'offre de services de l'organisation;
- A des aptitudes administratives;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

### Gestion d'équipe

- Gestion d'équipe hiérarchique:
  - Nombre = 14 à 26 multisite;
  - Possède les aptitudes sociales nécessaires à la supervision;
  - Possède des aptitudes en planification et organisation.

### Communication

- Est à l'écoute des bénéficiaires et assure un rôle de relais entre ceux-ci et l'équipe;
- Informe les bénéficiaires et/ou l'entourage sur les possibilités d'aide à domicile et sur les modalités administratives;
- Informe l'équipe et répond aux questions;
- Échange des informations avec les collègues, le responsable hiérarchique et les intervenants en ce qui concerne la mise en œuvre et le suivi du plan d'aide.

### Résolution de problèmes

- Résout les divers problèmes liés à la supervision de l'équipe (ex. planification du personnel, conflits) en concertation avec le responsable hiérarchique et le service RH;
- Traite les questions, les demandes et les plaintes des bénéficiaires concernant les prestations de l'équipe;
- Soutient l'équipe en première ligne pour la résolution de problèmes ou contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou dans les situations plus complexes.

### Responsabilité

- Se charge du fonctionnement quotidien de l'équipe selon les procédures en vigueur et le cadre légal;
- Effectue l'enquête sociale auprès des bénéficiaires et leur entourage;
- Assure la continuité et la qualité des prestations de l'équipe;
- Réfère au responsable hiérarchique pour les prises en charge complexes de bénéficiaires ou les situations exceptionnelles.

### Facteurs d'environnement

- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Peu de contact personnel avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.