



Description de poste :

Agent(e) de soutien aux usagers (ASU)

RAISON D’ÊTRE DU POSTE

Sous la responsabilité de la direction générale, la personne qui occupe le poste a pour principales tâches de recevoir les personnes, de les informer, d’analyser leurs besoins, de déterminer leurs attentes et leurs besoins d’accompagnement que ce soit dans le réseau de la santé et des services sociaux ou dans une résidence privée pour aînés.

Supérieur immédiat :
Directrice générale

Subordonné :
Aucun

ACTIVITÉS CLÉS

1-Accueil, information et orientation des usagers

- Fournir à l’usager l’information pertinente concernant les mécanismes d’examen des plaintes et la démarche selon le recours choisi.
- Recevoir les appels de demandes de services et effectuer les suivis téléphoniques nécessaires.
- Orienter les usagers vers les ressources adéquates au besoin.
- Rechercher, auprès d’autres organismes, dans Internet ou différentes sources, les informations pertinentes à l’accompagnement des usagers.

2-Accompagnement personnalisé dans les démarches

- Accompagner les personnes lors des rencontres avec les différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux, propriétaires de RPA et autres.
- Assister et accompagner, sur demande, l’usager dans toutes les étapes de sa démarche selon ses attentes.
- Faire preuve de flexibilité et d’adaptation en respectant le rythme, l’autonomie et la personnalité de la personne.
- Par son approche, son empathie et son ouverture, établir un rapport de confiance et favoriser la résolution de problèmes.

3-Gestion administrative, documentation et confidentialité

- Tenir à jour ses dossiers et inscrire les données relatives aux activités d’assistance et d’accompagnement dans les outils appropriés.
- Tenir à jour les données relatives aux services offerts et les inscrire aux registres appropriés.
- Assurer la sécurité des dossiers dans le respect des règles de confidentialité.
- Rédiger différentes lettres et rapports.

4-Information, sensibilisation et activités de promotion

- Concevoir, animer et participer aux activités d’information et de promotion des services auprès des clientèles cibles.
- Animer des conférences publiques et tenir des kiosques d’information.

5-Développement, formation et amélioration continue

- Participer aux activités de formation et de concertation en lien avec son travail et les responsabilités de l’organisation.
- Contribuer à l’évaluation et à l’amélioration continue des services de l’organisation.

6-Éthique professionnelle et responsabilité générales

- Agir de façon éthique dans son poste et dans son rôle.
- Réaliser toutes autres tâches connexes.

QUALIFICATIONS REQUISES

Formations, connaissances et compétences techniques

- Formation professionnelle ou collégiale dans une discipline reliée à la relation d’aide.
- Maîtrise du français écrit et parlé.
- Notions avancées des principaux logiciels de la suite Office.

Compétences relationnelles, communicationnelles et professionnelles

- Grande capacité d’écoute et de reformulation.
- Excellente habileté de communication, de rédaction et d’organisation.
- Sens aigu de la confidentialité.
- Orienté vers la résolution de problèmes.
- Capacité à développer son autonomie par la formation et la recherche.

Exigence logistique

- Permis de conduire valide et disposition d’un moyen de transport.