



## **Gestionnaire de Cas**

1 Poste Permanent à Temps Plein

**DATE :** 29 novembre 2024

**LIEU :** Toronto, ON – Passages

**RÉMUNÉRATION :** 53 630 \$ - 65 589 \$ par an, au prorata

LOFT Community Services est une organisation caritative unique et dynamique qui soutient les personnes confrontées à des problèmes complexes, tels que des défis de santé mentale et physique, des troubles liés à la consommation de substances, la pauvreté et l'itinérance. Chaque année, LOFT vient en aide à environ 19 633 personnes et, l'an dernier, a offert 1 861 unités de logement avec soutien. LOFT figure parmi les plus grands fournisseurs de services de santé mentale de ce type en Ontario et a également été reconnu en tant que lauréat du prix « Non-profit Employer of Choice™ » (Employeur de Choix du Secteur Non Lucratif).

Pour aider à réaliser sa mission, LOFT recrute un Gestionnaire de Cas.

**La maîtrise du français est indispensable.**

### **Résumé du Poste**

Le Gestionnaire de Cas soutient des personnes francophones souffrant de troubles mentaux graves et persistants qui nécessitent un accompagnement pour vivre dans la communauté. Ce poste offre des services pratiques de gestion de cas afin d'aider les individus à apporter les changements qu'ils souhaitent dans leur vie pour améliorer leur qualité de vie. Le GC travaille en partenariat avec les clients pour développer un plan de rétablissement, basé sur l'auto-évaluation OCAN du client et l'évaluation complète OCAN du GC. En suivant les principes du rétablissement, le GC offre également un soutien pour l'apprentissage des compétences de vie, l'accès aux ressources et aux soutiens communautaires, l'orientation vers les services appropriés et l'élaboration d'un plan de sécurité. Le GC est aussi responsable de documenter les interactions avec les clients et autres parties concernées, tel que requis. Ce poste nécessite la conduite d'un

véhicule, un permis de conduire est donc requis. Les heures de travail peuvent inclure, à l'occasion, des débuts de soirée.

Dans le cadre du Programme de Gestion de Cas Communautaire de North York, Passages est un programme en partenariat entre LOFT Community Services, le Centre Francophone et l'Association Canadienne pour la Santé Mentale (ACSM). L'équipe Passage comprend 3 gestionnaires de cas (1 dans chacune des organisations mentionnées) et 1 navigateur de services avec The Access Point (LOFT). Le programme vise à fournir un accès à des services de gestion de cas en santé mentale communautaire en français pour des individus francophones, dont beaucoup sont de nouveaux arrivants au Canada. L'objectif du programme Passage est d'offrir un service personnalisé en français pour ceux qui nécessitent un soutien communautaire individualisé et une connexion avec d'autres ressources. Passage est une approche de promotion et de prévention de la santé mentale visant à accroître la connaissance et la compréhension au sein de la communauté, tout en réduisant la stigmatisation liée aux troubles mentaux. Passage propose une variété de services centrés sur des objectifs de rétablissement, incluant l'évaluation, la planification de services, l'enseignement des compétences, l'orientation vers des ressources et la défense des droits.

## **Vos Responsabilités**

### **Responsabilités de Service Direct :**

- Fournir un soutien aux clients assignés ayant des troubles mentaux graves et persistants grâce à des contacts réguliers dans la communauté, à une fréquence déterminée en concertation avec chaque client.
- Effectuer une évaluation complète des objectifs et besoins uniques de chaque client à travers une relation collaborative, de soutien et thérapeutique avec chaque client et leurs réseaux de soutien.
- Fournir des conseils et de l'aide aux clients pour élaborer un Plan de Sécurité et réaliser une Évaluation Commune des Besoins de l'Ontario (OCAN).
- Fournir un soutien pratique et des conseils aux clients pour atteindre leurs objectifs tels que :
  - Obtenir un logement, de la nourriture, un revenu, une pièce d'identité et des vêtements.
  - Développer un réseau de soutien positif.
  - Accéder aux soins de santé primaires et psychiatriques.
  - Développer des compétences personnelles en matière de budget, de gestion des médicaments et des symptômes.
  - Élaborer des stratégies de réduction des méfaits pour la consommation de substances.
  - Élaborer des stratégies d'orientation éducative/professionnelle.
  - Développer des stratégies d'adaptation et accéder/obtenir des solutions sûres et abordables

- Développer, mettre en œuvre et surveiller les plans de soins et les plans de prévention/intervention de crise en partenariat avec les clients.
- Enseigner des compétences de vie (c'est-à-dire faire les courses, la gestion du budget, la gestion du foyer, l'utilisation des transports en commun, etc.).
- Aider les clients à identifier et à gérer les symptômes et à développer des stratégies d'adaptation efficaces.
- Aider les clients à répondre à des besoins d'urgence et/ou de crise, selon les besoins et les circonstances.
- Aider les clients à accéder à et à coordonner d'autres ressources communautaires, soutiens, services et rendez-vous.
- Assurer la liaison avec les membres du réseau de soutien de chaque client, selon le cas et lorsque le consentement du client a été obtenu.
- Fournir des services dans le cadre d'une approche anti-racisme/anti-oppression.
- Plaider en faveur des clients lorsque cela est approprié et nécessaire.
- Établir et maintenir des relations de travail positives avec d'autres prestataires de services, professionnels et agences partenaires.
- Établir des relations efficaces avec les membres de la famille, lorsque cela est approprié.
- Développer des plans de sortie en partenariat avec les clients.
- Autres tâches assignées par le gestionnaire principal/le gestionnaire de projet ou le directeur général.

#### **Responsabilités de Service Indirect :**

- Maintenir la confidentialité et la protection de la vie privée de toutes les informations concernant les clients et l'agence en tout temps, conformément aux politiques et procédures de l'agence.
- Enregistrer des notes de dossier client précises, claires et concises dans la base de données des clients de l'agence, conformément aux politiques et procédures de l'agence.
- Maintenir le dossier papier du client de manière organisée.
- Assurer la confidentialité, la protection de la vie privée et l'exactitude des informations dans des solutions partagées telles que IAR, HPG pour CHRIS et Better Care.
- Soumettre les feuilles de temps mensuelles et les dépenses conformément aux directives de l'agence.
- Participer aux réunions de partenariat selon les besoins.
- Participer aux réunions d'équipe, à la supervision individuelle, aux réunions régulières d'administration de l'agence et aux réunions de groupe de pairs, en fournissant des suggestions et des idées pour améliorer les services, les efficacités et la planification continue des programmes.
- Assumer la responsabilité d'identifier les domaines de développement professionnel et de formation, en collaboration avec le gestionnaire principal/gestionnaire de projet.
- Participer aux comités au sein de l'agence.

- Fournir un soutien de remplacement aux clients pendant les vacances du personnel et/ou d'autres absences.
- Représenter l'agence lors d'ateliers externes, d'initiatives inter-agences, de formations pour le personnel et d'autres activités communautaires.
- Respecter toutes les politiques et procédures de l'agence et suivre les lignes directrices, procédures et pratiques établies pour les programmes applicables.
- Se conformer aux politiques et procédures de santé et de sécurité pour garantir que toutes les précautions raisonnables sont prises pour protéger les travailleurs et les clients, et que les préoccupations ou incidents liés à la santé et à la sécurité sont traités rapidement.
- Autres tâches assignées par le gestionnaire principal/gestionnaire de projet ou le directeur général.

### **Ce que Vous Apportez :**

#### **Compétences Essentielles**

- Un diplôme/attestation dans le domaine des services sociaux ou de la santé avec un minimum de trois ans d'expérience pertinente.
- Maîtrise orale et écrite de la langue française requise. Seuls les candidats francophones seront pris en considération.
- Connaissance des principes et pratiques de la réadaptation psychosociale, y compris la compréhension de la philosophie du rétablissement.
- Connaissance des troubles concomitants et expérience des services de traitement de la dépendance.
- Connaissance des ressources communautaires pour la santé mentale et l'abus de substances.
- Excellentes compétences interpersonnelles, solides connaissances des techniques de counseling de soutien et capacité à établir des relations avec des personnes marginalisées.
- Connaissance du système de justice pénale et de son impact sur les personnes atteintes de troubles mentaux.
- Excellents jugements et bonnes compétences en résolution de problèmes.
- Excellentes compétences interpersonnelles avec une capacité démontrée à travailler efficacement à un niveau individuel, en équipe et au niveau des systèmes.
- Excellentes compétences organisationnelles, de documentation et de gestion du temps, avec la capacité de structurer son temps et de définir ses priorités de manière autonome.
- Capacité démontrée à travailler dans un cadre anti-racisme et anti-oppression.
- Ce poste nécessite des déplacements ; un véhicule et un permis de conduire sont donc requis.

## **Atouts**

- Une bonne compréhension du système de santé de l'Ontario, de l'organisation, des politiques et des structures de données est un atout.
- La connaissance d'autres langues est un atout.
- Compréhension de la compétence culturelle et du cadre anti-oppression.
- Une expérience reflétant un groupe multi-barrières, tel que desservi par le programme, est un atout majeur.

Nous croyons qu'il existe de nombreuses façons de développer des compétences et nous apprécions les expériences diversifiées ! Alors, même si vous ne remplissez pas toutes les conditions requises, mais que vous pensez pouvoir vous épanouir dans ce rôle, nous vous encourageons à postuler.

## **Ce que Nous Offrons :**

- Un ensemble complet de rémunération et d'avantages sociaux, comprenant l'assurance médicale, dentaire, de la vue, l'assurance vie et l'invalidité de longue durée
- Régime de retraite à prestations déterminées
- Programme d'assistance aux employés disponible 24/7
- Programme de formation en ligne disponible toute l'année
- Temps de vacances initial supérieur à la norme minimale
- Jours personnels payés supplémentaires et jours de congé de maladie payés
- Budget de développement professionnel pour vous aider à nourrir et façonner votre carrière
- Tarif d'adhésion avec GoodLife Fitness
- Accès à Perkopolis, un programme complet de réductions pour les employés
- Accès illimité aux formations sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) grâce au partenariat avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion
- Programme de remboursement des frais de scolarité
- Programme de bonification du congé de maternité

## **Notre Engagement envers la Diversité et l'Inclusion**

LOFT Community Services est une organisation axée sur des valeurs, avec la conviction que chaque personne a la capacité de croître et de changer. Notre vision est que, ensemble, nous pouvons tous vivre avec succès dans notre communauté. Notre objectif est de bâtir une main-d'œuvre qui reflète cette diversité. LOFT croit qu'il existe de nombreuses façons de développer des compétences et de renforcer son expérience et son expertise. Nous vous encourageons à postuler, même si vous ne répondez pas à tous les critères.

**Remarque :** Une vérification d'antécédents judiciaires est également requise.

**DATE LIMITE :** 16 décembre 2024