

### **Description du poste**

Sous la supervision de la coordination clinique, vous assurerez un accueil téléphonique ou par voie électronique, personnalisé et de qualité afin de répondre spécifiquement aux divers besoins de soutien, d'information ou de référencement des personnes proches aidantes. Vous assurerez un service-conseil aux personnes aidantes dans le respect de la philosophie d'intervention et des règles d'éthique de notre organisme.

### **Principales fonctions**

- Soutient la personne aidante par une approche d'écoute active permettant l'expression de ses besoins dans le respect des étapes de son parcours et de son autodétermination;
- Accompagne la personne aidante dans l'identification de ses besoins;
- Informe et réfère la personne aidante vers les ressources de son milieu;
- Identifie les nouveaux besoins de la dyade «aidant.e-aidé.e» en fonction de l'évolution de leur trajectoire;
- Identifie des enjeux psychosociaux à propos desquels une intervention pourrait être requise;
- Propose des ressources vérifiées (nature et accessibilité des services) et à jour, en adéquation avec l'identification des besoins et l'information donnée;
- Selon les circonstances et en accord avec la personne aidante, la référence peut mener à un accompagnement de bref durée et/ou un suivi de la conseillère ou du conseiller;
- Effectue une tenue de dossier complète et rigoureuse sur l'outil de collecte de données.

### **Pour le volet des programmes psychoéducatifs :**

- Reconnaît les éléments du programme dans les écrits des aidants;
- Établit et facilite des liens entre les éléments clés du programme et leur intégration dans le quotidien des personnes proches aidantes;
- Reconnaît et reflète les savoirs expérientiels et habiletés des personnes proches aidantes;
- Encourage et valorise les expériences et les efforts des aidants à mettre en pratique leurs apprentissages. Mise sur leurs succès et offre un renforcement de leurs habiletés.

# Appui

proches aidants

- Est en mesure de transposer les principes d'accompagnement dans une modalité d'intervention Web.

## Autres fonctions

- Assure le suivi et la mise à jour du répertoire de ressources;
- Développe une connaissance fine des ressources;
- Participe aux diverses réunions de travail et aux activités de formation continue;
- Entretient des relations collaboratives avec l'ensemble des partenaires de l'Appui;
- Collige des données pour des fins de statistiques;
- Participe au développement du service Info-aidant;
- Accomplit toute autre tâche connexe exigée.

## Exigences du poste

- Diplôme d'études universitaires dans une discipline pertinente : travail social, psychologie, gérontologie, éducation spécialisée, ou autre formation en relation d'aide;
- Deux années d'expérience en relation d'aide (une année en service téléphonique serait un atout);
- Très bonne capacité d'écoute et excellentes compétences relationnelles;
- Jugement clinique aiguisé et capacité à intervenir dans un environnement numérique (intervention écrite et non verbale).
- Proactivité, autonomie, débrouillardise et sens des responsabilités;
- Aptitude au travail en équipe et excellente gestion du temps;
- Connaissance de base des rouages et du fonctionnement du réseau communautaire et de la santé et des services sociaux;
- Très bonne maîtrise du français oral et écrit;
- Très bonne maîtrise de l'anglais oral et la maîtrise d'autres langues serait un atout;
- Habiletés d'animation individuelle et de groupe dans un environnement numérique serait un atout;
- Habiletés informatiques : communications électroniques, logiciels usuels et navigation internet;
- Expérience de travail auprès des personnes proches aidantes serait un atout.