

## Guide d'intégration du personnel en CLSC/GMF-U

### Agente administrative

### Agent administratif

LA DESCRIPTION EXHAUSTIVE DES TÂCHES AINSI QUE LES BESOINS ET LA STRUCTURE DE POSTE REQUIS DOIVENT ÊTRE CONVENUS ENTRE LE MÉDECIN RESPONSABLE DU CLSC/GMF OU LE DIRECTEUR MÉDICAL DU GMF-U ET LE CI (U)SSS, EN RESPECTANT LA DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE CONVENTIONS COLLECTIVES EN VIGUEUR DANS L'ÉTABLISSEMENT.

LA CLASSE D'EMPLOI ET LE SECTEUR SONT À DÉTERMINER SELON LES FONCTIONS DU POSTE.

---

### Activités en CLSC/GMF-U

La personne qui occupe la fonction d'agent(e) administratif (ive) assiste les membres de l'équipe clinique dans leurs fonctions administratives et professionnelles en accomplissant un ensemble de tâches de différentes natures. Elle joue un rôle primordial en soutenant le cadre intermédiaire dans la gestion du volet informatique, organisationnel et administratif du CLSC ou du GMF-U. Elle s'occupe également de tâches relatives au secrétariat, à l'utilisation de la bureautique ainsi qu'à l'évaluation et au traitement de dossiers ou de données nécessitant des connaissances particulières.

En collaboration avec l'équipe clinique, la personne qui occupe la fonction d'agent(e) administratif(ive) est responsable de :

- organiser des rencontres internes avec l'ensemble des membres de l'équipe clinique ou des comités médocoadministratifs (ex. : réservation de salle, envoi invitation, préparation de la documentation);
- effectuer la rédaction de compte rendu des rencontres;
- gérer les horaires de travail, en assurer le suivi et apporter les modifications s'il y a lieu avec l'autorisation du supérieur;
- développer des outils de travail pertinents pour faciliter les suivis (ex. : tableaux, grilles, documents);
- effectuer le suivi des absences et faire les appels de remplacements;
- tenir à jour les registres (ex. : registre des visites, temps supplémentaire, registre des achats, registre de rappel, etc.);
- effectuer la saisie de toutes les statistiques relatives à son travail en comptabilisant diverses données selon l'échéance convenue;
- maintenir l'ordre dans les dossiers de son secteur d'activités, en les classant selon une méthode préétablie;
- maintenir l'inventaire du matériel de bureau et des divers formulaires, en procédant aux commandes et en effectuant le classement lors de la réception;
- assurer la réception du courrier, le trier et l'acheminer à qui de droit;
- gérer les réservations des locaux et des bureaux;
- veiller à la transmission de toutes communications internes (ex. : finances, immobilisations, informatique) ou externes (ex. : MSSS, RAMQ);
- effectuer d'autres tâches connexes au besoin : gérer petite caisse et coffre-fort, compléter divers formulaires, produire des documents.

Quelques exemples de compétences attendues :

- avoir de l'entregent, faire preuve de diplomatie et de discrétion, en raison de la nature du travail et de la confidentialité des dossiers;
- posséder un très bon sens de l'organisation et des responsabilités, être autonome et en mesure de travailler sous pression;
- faire preuve d'un bon jugement, de précision et de rigueur;
- avoir l'esprit d'équipe;
- posséder une excellente maîtrise de la langue française parlée et écrite;
- posséder une excellente maîtrise des logiciels Word, Excel, Lotus notes, PowerPoint, et tout autre logiciel utilisé dans un environnement Windows.

## Annexe 2 à la circulaire 2018-011 (01.02.30.05)

### **Règles générales de dotation d'un poste ou d'affectation temporaire (remplacement) du personnel qui travaille en CLSC/GMF-U**

Voici quelques éléments importants à retenir en lien avec le processus de dotation d'un poste vacant ou d'un remplacement :

- le cadre intermédiaire du CI(U)SSS est responsable du processus de dotation ou d'affectation temporaire;
  - le directeur médical est appelé à collaborer à différentes étapes du processus de dotation ou d'affectation temporaire notamment pour :
    - l'identification du besoin;
    - l'identification du profil de compétences requises;
    - l'élaboration de la description de tâches;
    - l'identification des exigences du poste;
    - la sélection s'il y a lieu (ex. : entrevue);
    - l'accueil, l'orientation et l'intégration dans le GMF-U;
    - l'appréciation en période de probation;
    - l'appréciation de la contribution annuelle;
  - le directeur médical est responsable d'élaborer et faire connaître à ce personnel, les politiques et procédures du CLSC/GMF-U;
  - ce personnel est syndiqué et soumis à la convention collective en vigueur.
-

## Guide d'intégration du personnel en CLSC/GMF-U

### Secrétaire médical(e)

LES BESOINS ET LA STRUCTURE DE POSTE REQUIS DOIVENT ÊTRE CONVENUS ENTRE LE MÉDECIN RESPONSABLE DU CLSC/GMF OU LE DIRECTEUR MÉDICAL DU GMF-U ET LE CI(U)SSS EN RESPECTANT LA DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE CONVENTIONS COLLECTIVES EN VIGUEUR DANS L'ÉTABLISSEMENT.

#### Activités en CLSC/GMF-U

La personne qui occupe la fonction de secrétaire médicale assiste les membres de l'équipe clinique dans leurs fonctions professionnelles en accomplissant un ensemble de tâches de différentes natures. Elle est la plaque tournante de l'équipe clinique et l'interlocuteur privilégié des médecins et des patients inscrits. Elle a pour objectif d'organiser au mieux la planification demandée par le médecin de famille dans le suivi longitudinal de ses patients et doit être dédiée spécifiquement à l'équipe clinique.

En collaboration avec l'équipe clinique, la personne qui occupe la fonction de secrétaire médicale est responsable de :

- assurer l'accueil, l'enregistrement et l'inscription des patients;
- assurer la réception des appels téléphoniques;
- fixer et confirmer au besoin les rendez-vous chez le médecin et pour les prélèvements et examens, le cas échéant;
- faire l'ouverture des dossiers médicaux;
- procéder à la gestion des dossiers des patients (ouverture, fermeture, contenu requis);
- acheminer aux médecins les résultats d'examens diagnostiques ou tout autre document (incluant le courrier);
- assurer les suivis appropriés concernant les demandes de consultation, les prélèvements, les retraits préventifs, l'identification des formulaires d'assurance, l'administration de tous les services non assurés;
- envoyer toute demande d'examen aux divers établissements concernés;
- gérer les plages de rendez-vous en fonction des horaires des médecins et des résidents;
- participer activement à l'implantation, à la mise en œuvre et au fonctionnement de l'accès adapté;
- classer les documents cliniques et les rapports de son service selon la procédure établie;
- vérifier et s'assurer de la conformité des dossiers selon la procédure établie;
- veiller à ce que l'équipe clinique ait en mains les dossiers médicaux et autres documents pertinents.

Quelques exemples de compétences attendues :

- avoir un souci constant du service à la clientèle;
- avoir de l'entregent, faire preuve de diplomatie et de discrétion, en raison de la nature du travail et de la confidentialité des dossiers;
- posséder un très bon sens de l'organisation et des responsabilités, être autonome et en mesure de travailler sous pression;
- faire preuve d'un bon jugement, de précision et de rigueur;
- avoir l'esprit d'équipe;
- posséder une bonne connaissance de la terminologie médicale;
- posséder une excellente maîtrise de la langue française parlée et écrite;
- posséder une excellente maîtrise des logiciels Word, Excel, Lotus notes, PowerPoint, et tout autre logiciel utilisé dans un environnement Windows.

## Annexe 2 à la circulaire 2018-011 (01.02.30.05)

### **Règles générales de dotation d'un poste ou d'affectation temporaire (remplacement) du personnel qui travaille en CLSC/GMF-U**

Voici quelques éléments importants à retenir en lien avec le processus de dotation d'un poste vacant ou d'un remplacement:

- le cadre intermédiaire du CI(U)SSS est responsable du processus de dotation ou d'affectation temporaire;
- le directeur médical est appelé à collaborer à différentes étapes du processus de dotation ou d'affectation temporaire notamment pour :
  - l'identification du besoin;
  - l'identification du profil de compétences requises;
  - l'élaboration de la description de tâches;
  - l'identification des exigences du poste;
  - la sélection s'il y a lieu (ex. : entrevue);
  - l'accueil, l'orientation et l'intégration dans le GMF-U;
  - l'appréciation en période de probation;
  - l'appréciation de la contribution annuelle;
- le directeur médical est responsable d'élaborer et faire connaître à ce personnel, les politiques et procédures du CLSC/GMF-U;
- ce personnel est syndiqué et soumis à la convention collective en vigueur.

## Guide d'intégration du personnel en CLSC/GMF-U

### Technicienne ou technicien en administration

LES BESOINS ET LA STRUCTURE DE POSTE REQUIS POUR LE PERSONNEL DE SOUTIEN DOIVENT ÊTRE CONVENUS ENTRE LE MÉDECIN RESPONSABLE DU CLSC/GMF OU LE DIRECTEUR MÉDICAL DU GMF-U ET LE CI (U)SSS EN RESPECTANT LA DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE CONVENTIONS COLLECTIVES EN VIGUEUR DANS L'ÉTABLISSEMENT.

#### Activités en CLSC/GMF-U

La personne qui occupe cette fonction de technicienne ou technicien en administration assiste les membres de l'équipe clinique en effectuant des travaux liés à la gestion du personnel, à la gestion financière, à l'organisation du travail et à la planification de travaux complexes à caractère administratif en faisant la cueillette et l'analyse de données. Elle joue un rôle primordial en soutenant le cadre intermédiaire dans la gestion du volet informatique, organisationnel et administratif du CLSC ou du GMF-U. Elle peut aussi être amenée à occuper des fonctions de chef de l'équipe administrative.

En collaboration avec l'équipe clinique, la personne qui occupe cette fonction est responsable de :

- produire divers rapports comptables, en exécutant les tâches relatives à la facturation et en assurer le suivi (à l'exclusion de la facturation médicale);
- analyser des données statistiques et de produire différents rapports demandés;
- collaborer au processus de dotation, d'accueil et d'intégration des nouveaux employés;
- soutenir l'équipe clinique dans l'utilisation du système informatique (ex. : dossier médical électronique);
- coordonner les formations des résidents, des médecins de famille et des professionnels de la santé;
- mettre à jour le site Internet;
- assurer un soutien à l'implantation des processus, leur pérennité et la mesure des résultats (ex. : accès adapté);
- dans le cas d'un CLSC ayant une reconnaissance GMF ou d'un GMF-U, le personnel de soutien clérical - volet technique s'occupe notamment de la gestion des inscriptions GMF et de la gestion du financement lié au Programme GMF.

La personne titulaire du poste peut aussi assumer les fonctions de chef de l'équipe administrative au besoin. À cet égard, elle est responsable de :

- coordonner l'équipe administrative (services de réception, admission et archives ainsi que du personnel de secrétariat médical) en effectuant la répartition des tâches et des mandats;
- préparer les horaires de travail;
- évaluer les tâches du personnel de l'équipe administrative afin de s'assurer de la répartition efficace du travail;
- évaluer les processus et mettre à jour les procédures en place afin d'optimiser le service;
- assurer un soutien technique à l'équipe en place.

Quelques exemples de compétences attendues :

- avoir de l'entregent, faire preuve de diplomatie et de discrétion, en raison de la nature du travail et de la confidentialité des dossiers;
- posséder un très bon sens de l'organisation et des responsabilités, être autonome et en mesure de travailler sous pression;
- faire preuve d'un bon jugement, de précision et de rigueur;
- avoir l'esprit d'équipe;
- posséder une excellente maîtrise de la langue française parlée et écrite;
- posséder une excellente maîtrise des logiciels Word, Excel, Lotus notes, PowerPoint, et tout autre logiciel utilisé dans un environnement Windows.

## Annexe 2 à la circulaire 2018-011 (01.02.30.05)

### **Règles générales de dotation d'un poste ou d'affectation temporaire (remplacement) du personnel qui travaille en CLSC/GMF-U**

Voici quelques éléments importants à retenir en lien avec le processus de dotation d'un poste vacant ou d'un remplacement:

- le cadre intermédiaire du CI(U)SSS est responsable du processus de dotation ou d'affectation temporaire;
- le directeur médical est appelé à collaborer à différentes étapes du processus de dotation ou d'affectation temporaire notamment pour :
  - l'identification du besoin;
  - l'identification du profil de compétences requises;
  - l'élaboration de la description de tâches;
  - l'identification des exigences du poste;
  - la sélection s'il y a lieu (ex. : entrevue);
  - l'accueil, l'orientation et l'intégration dans le GMF-U;
  - l'appréciation en période de probation;
  - l'appréciation de la contribution annuelle;
- le directeur médical est responsable d'élaborer et faire connaître à ce personnel, les politiques et procédures du CLSC/GMF-U;
- ce personnel est syndiqué et soumis à la convention collective en vigueur.