

Description de poste

Conseiller·ère, service 211

Vous aimeriez aider des personnes vulnérables dans le besoin à trouver les ressources qui pourront les aider?

Le 211 Grand Montréal-Gatineau recherche actuellement des candidat·e·s motivé·e·s à joindre son équipe pour faire une différence dans les municipalités de la communauté métropolitaine de Montréal et à Gatineau en informant et référant la population sur les services sociaux et communautaires disponibles. Le service 211 est actuellement accessible par téléphone, par courriel et par clavardage sur le site web et disponible 24 heures 7 jours.

Le 211 est un service **d'information et de référencement** du Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM).

Mandat :

La ou le conseiller·ère au Service 211 répondra par téléphone, par courriel ou par clavardage aux différents besoins des demandeurs·euses en leur fournissant les coordonnées et l'information utiles à propos des organismes communautaires pouvant leur venir en aide. La base de données du 211 Grand Montréal-Gatineau contient plus de 8 000 ressources communautaires, publiques, et parapubliques.

Bien que le service 211 ne soit pas une ligne d'urgence, les conseiller·ères peuvent parfois recevoir des appels de personnes en crise ou en détresse qui nécessitent de bonnes capacités d'écoute et d'analyse pour diriger la personne vers des ressources externes qui pourront l'aider de façon spécifique face à ses besoins.

Responsabilités:

- Évaluer avec précision les besoins exprimés et le type de ressources pouvant y répondre;
- Rechercher les ressources dans la base de données en utilisant principalement la taxonomie des services humains;
- Répondre aux appels des citoyen·ne·s, des commerçant·e·s, du réseau sociocommunautaire, du réseau public et des intervenant·e·s pour les référer vers la ressource pertinente ou le cas échéant, vers l'Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS) de la ville de Montréal;
- Informer les personnes sur les services disponibles et les référer aux ressources appropriées. Au besoin, établir la communication entre la personne et l'organisme capable de répondre à ses besoins;
- Compléter un rapport compilant les données démographiques et les besoins exprimés pour chaque communication reçue à des fins d'analyse sociale;
- Collaborer étroitement avec l'équipe de chercheurs aux données sociocommunautaires, notamment en transmettant les informations pertinentes concernant l'offre de services des organismes sociocommunautaires;
- Participer sur demande aux activités de relations publiques pour faire connaître le service 211;

- Participer sur demande à la formation des autres conseiller-ères, et dans la mise en œuvre des projets spéciaux;
- Participer aux réunions et aux activités de formation, de perfectionnement et de transfert de connaissances.

Exigences:

- Formation de niveau collégial ou universitaire
- Expérience pertinente de minimum deux ans dans un organisme communautaire OU en service à la clientèle OU dans un centre d'appel OU une ligne d'assistance
- Aptitude pour établir un contact auprès de personnes issues de différents milieux socio-économiques et culturels
- Bonne connaissance du milieu sociocommunautaire
- Sens de l'écoute active
- Capacité à cerner les besoins et à rechercher efficacement dans une base de données
- Aptitudes pour les communications téléphoniques et par clavardage
- Excellent esprit d'entraide et capacité à travailler en équipe
- Excellente maîtrise du français, parlé et écrit
- Bonne maîtrise de l'anglais tant à l'oral qu'à l'écrit
- Aisance avec les outils informatiques (Microsoft 365, base de données, etc.)

Conditions de travail:

- Opportunité d'occuper un emploi ayant un impact social positif
- Fort esprit d'entraide au sein de l'équipe
- Possibilité de télétravail ou d'hybride au bureau du CRGM face à la station de métro Préfontaine
- Horaire variable de jour ou de soir à temps complet (35h par semaine), **dont des quarts de travail la fin de semaine**
- Échelle salariale débutant à 23,28\$ par heure selon la formation et l'expérience
- Conciliation travail/famille et travail/études
- Accès à un programme d'aide aux employés incluant la télémédecine (Dialogue)
- Vacances annuelles rémunérées : 4 semaines après une 1^{ère} année complétée
- Autres congés : congés mobiles, congés maladie
- Fonds de pension à prestation déterminée

Comment postuler :

- Veuillez envoyer votre CV et une lettre de motivation par courriel à rh@crgm.ca, en indiquant dans l'objet le titre du poste.

À noter : Nous acceptons les personnes éligibles au programme de subvention salariale d'Emploi Québec. Le cas échéant, la lettre d'admissibilité doit être jointe au CV. Pour plus d'information, contacter votre Centre local d'emploi :

<https://www.mtess.gouv.qc.ca/services-en-ligne/centres-locaux-emploi/localisateur/services.asp>