

Coordonnateur.trice du service de l'Info-Référence

Vous désirez travailler au sein d'un organisme qui se démarque par :

- Son approche humaine, ses valeurs tournées vers le bien-être de ses employés;
- Un employeur de choix en raison de son climat de travail sain où le respect, la confiance et la reconnaissance font partie de sa culture organisationnelle;
- Un organisme qui vous invite à apporter une contribution significative à l'organisation;
- Un organisme qui vous permet de développer votre plein potentiel;
- Un environnement de travail dynamique et en pleine croissance;

C'est ce que vous offre le Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM), un organisme communautaire qui existe depuis 65 ans avec pour mission d'informer pour aider.

Le CRGM gère 4 services : le 211, les services Drogue : aide et référence, Jeu : aide et référence ainsi qu'un programme de TéléCounseling pour joueurs excessifs. Il emploie cinquante employés et il est financé majoritairement par le gouvernement du Québec, Centraide et les municipalités partenaires.

Le CRGM est à la recherche d'un coordonnateur-trice pour gérer l'équipe de l'info-référence du 211 qui regroupe actuellement une quinzaine de conseillers.ères. Le 211 a pour mandat d'informer la population et de la référer aux services sociaux et communautaires disponibles dans le Grand Montréal. Il est actuellement disponible par téléphone, par courriel et par clavardage sur le site web.

Description du poste

Sous l'autorité de la direction du service 211 et des partenariats, le/la titulaire du poste a la responsabilité de planifier, organiser et coordonner le travail de l'équipe de l'Info-Référence. Ses fonctions s'établissent principalement comme suit sans toutefois y être limitées :

Planification

- Définir les tâches à accomplir par l'équipe de conseillers.ères de l'Info-Référence : déterminer les priorités de travail, veiller à l'amélioration continue des **procédures** relatives à l'Info-Référence.
- Soutenir au besoin la personne responsable de la conception et du suivi des **horaires**. Approuver les horaires avant la transmission à l'équipe et approuver les **feuilles de temps** avant la transmission au service de la paie.
- Organiser mensuellement des **réunions et des activités de formation** pour l'équipe et fournir un compte-rendu de ces rencontres à la direction du 2-1-1.
- Définir, en collaboration avec la direction du 2-1-1, les **besoins en personnel** relativement aux besoins du service, aux ressources budgétaires disponibles et aux horaires.

- Planifier et participer en collaboration avec la personne responsable du **recrutement** au processus d'embauche de nouveau personnel pour le service de l'Info-Référence : analyse des candidatures, pré-entrevues, entrevues et évaluation des candidatures à retenir.
- Participer aux **rencontres de coordination**, aux réunions du personnel et à toute réunion ou comité nécessaire dans le cadre de ses responsabilités.
- Participer à la demande de la direction du 2-1-1 à différentes **activités publiques** afin de développer des liens de collaboration avec les diverses ressources communautaires, publiques et parapubliques incluses dans la base de données.

Gestion d'équipe

- **Superviser et soutenir** le personnel sous sa responsabilité, soit les personnes responsables de la qualité du service, de l'horaire, de la formation et du recrutement, ainsi que l'équipe de conseiller-ères à l'Info-Référence.
- S'assurer que chacune comprend et partage la philosophie du CRGM, respecte les **politiques**, les règles d'éthique, les procédures et les normes de service édictées.
- En collaboration avec la personne responsable des ressources humaines, s'assurer que les **horaires et les congés** accordés respectent le cahier des conditions de travail.
- Veiller à l'**accueil et à l'intégration** du nouveau personnel et superviser le déroulement de la formation assurée par les responsables de la formation.
- En collaboration avec les responsables de la formation, concevoir et maintenir à jour le **matériel de formation** et de référence relativement aux normes et aux procédures de l'Info-Référence.
- Voir à la **bonne marche quotidienne** des activités permettant le fonctionnement adéquat du service : en collaboration avec la responsable des horaires, s'assurer de la présence en tout temps du nombre nécessaire de conseillères. En collaboration avec les personnes responsables des technologies et de l'immeuble, s'assurer d'une organisation matérielle adéquate.
- En soutien aux responsables de la qualité du service, écouter les communications nécessitant un suivi particulier pour intervenir au besoin et répondre aux **personnes insatisfaites** du service.
- Évaluer mensuellement les communications des conseillères via les séances de **mentorat**, en alternance avec les responsables de la formation et de la qualité du service.
- En collaboration avec la personne responsable de la qualité du service, ainsi qu'avec la direction du 211 et la direction générale, **évaluer** au moment de la fin de la probation, mi-annuellement et annuellement le personnel sous sa responsabilité pour déterminer les avancements d'échelon.
- Assurer le maintien d'un fort esprit d'**entraide** dans l'équipe dans un contexte de **télétravail**.

- Veiller au **transfert de l'information** et au maintien de bonnes relations de travail dans l'équipe et avec les autres équipes. Au besoin, assurer la saine gestion des **conflits** entre les membres du personnel.
- Répondre au **téléphone et au clavardage** exceptionnellement, lors des périodes de pointe et dans certains contextes particuliers
- Assurer le **remplacement** des personnes responsables de la qualité du service, de l'horaire, de la formation et du recrutement au besoin.

Exigences

- Formation de niveau collégial ou universitaire dans tout domaine impliquant de la relation d'aide et de la gestion de ressources humaines;
- Expérience démontrée en coordination et gestion d'équipe.
- Aptitudes pour les relations à la clientèle;
- Sens de l'organisation et autonomie;
- Esprit d'entraide et capacité à travailler en équipe;
- Excellente maîtrise du français, parlé et écrit;
- Aptitudes pour les communications téléphoniques, par courriel et par clavardage;
- Bonne connaissance du milieu sociocommunautaire et des services offerts à la population.

Conditions

- Modèle de gestion basée sur l'approche motivationnelle;
- Opportunité d'occuper un emploi ayant un impact social positif;
- Fort esprit d'entraide au sein de l'équipe;
- Horaire : 35h par semaine;
- Conciliation travail/famille et travail/études;
- Possibilité de télétravail en mode hybride (présence au bureau 2 jours minimalement par semaine);
- Taux horaire 29,41\$/h; salaire annuel de 53,526\$ avec possibilité d'augmentation annuelle;
- Accès à un programme d'aide aux employé-es incluant la télémédecine (Dialogue);
- Vacances annuelles rémunérées : 4 semaines après la 1ère année;
- Autres congés : jours fériés supplémentaires, congés mobiles, congés maladie
- Possibilité de permanence après 3 mois avec avantages sociaux :
- Fonds de pension à prestation déterminée, assurance-maladie, assurance-invalidité, assurance-vie

Comment postuler

Veillez envoyer votre CV et une lettre de motivation par courriel à Pierrette Gagné, directrice générale:

p.gagne@info-reference.qc.ca

Date limite pour envoyer sa candidature : 3 octobre 2022