

Description de poste Gestionnaire de projet



Titre du Poste:	Gestionnaire de projet ÉMMIS
Superviseure directe:	Directrice générale
Collaboration étroite :	<ul style="list-style-type: none">• Directeur Service 211• Directeur data et technologie• Directrice finances
Rapports directs:	Aucun
Contrat:	Temps plein, temporaire (35 heures par semaine). Il s'agit d'un contrat temporaire de 12 mois du septembre 2024 à septembre 2025.
Lieu:	Montréal aux bureaux du CRGM (face station métro Préfontaine). Il s'agit d'un rôle hybride. Un maximum de 40% (3 jours par semaine) peut être fait en télétravail, en accord avec la superviseure.
Rémunération :	<ul style="list-style-type: none">• 45\$-50\$/heure selon les qualifications et expérience• Vacances annuelles rémunérées : 8%• Autres congés : congés mobiles, congés maladie• Accès à un programme d'aide aux employés incluant la télémédecine (Dialogue)

Dans ce document, l'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

Le CRGM

Organisme communautaire fondé en 1956, le CRGM a comme mission d'informer pour aider. Depuis sa création, le Centre a répondu à 3,8 millions de demandes d'aide. Ses équipes apportent écoute, soutien, information et référence aux personnes en situation de précarité, ainsi qu'aux personnes aux prises avec des dépendances aux substances, au jeu et aux écrans. Le Centre emploie plus de soixante personnes et est financé majoritairement par le gouvernement du Québec, Centraide, et la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM). Le CRGM offre quatre services:

1. Le service d'information et de référence 211

Le 211 est un service d'Info-Référence sociale qui existe depuis mars 2017, et qui dessert plus de 4 millions de Québécois dans le Grand Montréal, les Laurentides, Lanaudière, la Montérégie et, depuis peu, Gatineau. Il s'appuie sur l'expertise distinctive du CRGM dans la connaissance approfondie des milieux communautaire, public et parapublic. Le 211 est le numéro d'appel à trois chiffres, facile à retenir, qui oriente toute personne qui a besoin d'aide vers les ressources adéquates au niveau gouvernemental, social et communautaire. Le 211 est gratuit, confidentiel et disponible présentement 70 heures par semaine, 365 jours par année, en plus de 200 langues.

Le 211 est un centre d'appels à grand volume : au cours des cinq dernières années, le 211 a répondu à plus de 240 000 communications et a référé plus de 600 000 ressources communautaires et publiques. La licence d'opérateur 211 a été accordée au CRGM par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en 2015.

Avec une base de données de près de 8 000 ressources sociocommunautaires mises à jour au minimum une fois par année, le 211 fournit des informations et des références concernant des besoins tels que : banques alimentaires et repas communautaires, aide au logement, itinérance, violence et maltraitance, aide au revenu/aide financière, aide en santé mentale, soutien aux personnes âgées et nouveaux arrivants.

2. Drogue : aide et référence, service provincial 24/7 de soutien, d'information et de référence

3. Jeu : aide et référence, service provincial 24/7 de soutien, d'information et de référence

Il s'agit de services disponibles 24/7 par téléphone et clavardage pour l'ensemble de la population du Québec. Ces services gratuits et confidentiels offrent soutien, information et références aux personnes concernées par la consommation de drogues, alcool, médicaments, le jeu excessif (jeux de hasard et d'argent, jeux vidéo et cyberdépendance) ainsi qu'à leur entourage.

4. Un programme d'aide provincial de TéléCounseling pour le jeu excessif

Contexte

En janvier 2025, le 211 lancera un nouveau service 24/7 de triage et de répartition des demandes traitées par l'équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS). En partenariat avec la Ville de Montréal et trois autres partenaires de terrain, le service 211 assumera un rôle pivot en tant qu'aiguilleur. Cette fonction impliquera de recevoir des appels provenant de diverses sources sur l'Île de Montréal, y compris la police, les citoyens et les commerçants, puis de les acheminer vers la brigade d'intervention sur le terrain.

Créée en septembre 2021, ÉMMIS est composée d'intervenants psychosociaux qui répondent aux besoins non violents et non urgents des personnes en situation de vulnérabilité ou d'itinérance, ainsi qu'aux préoccupations des résidents et des commerces en lien avec des enjeux de cohabitation sociale. Les services d'ÉMMIS sont disponibles 24/7 et offrent une assistance mobile rapide, des références vers les ressources appropriées, ainsi que de la prévention, de la médiation et de la résolution de conflits liés à l'occupation ou à l'usage de l'espace public.

Le CRGM est à la recherche d'un gestionnaire de projet expérimenté pour la mise en œuvre de ce nouveau service au sein de l'équipe 211.

L'objectif du rôle

Relevant de la directrice générale et travaillant en étroite collaboration avec le directeur 211, le gestionnaire de projet ÉMMIS est responsable des livrables de mise en place et de démarrage du projet, à

savoir : les relations avec les partenaires, la production des procédures opérationnelles normalisées, le recrutement et la formation, la mise en œuvre et les tests du service. Le gestionnaire de projet ÉMMIS travaillera en étroite collaboration avec les directeurs financiers et technologiques pour mettre en œuvre ces aspects du démarrage du projet.

Tâches et responsabilités

A. Planification et gestion du projet

- Établir, maintenir et communiquer un plan de mise en œuvre du projet (*projet implementation plan*) avec un calendrier des livrables, et des responsabilités bien définies.
- En collaboration avec la Directrice des finances, finaliser et communiquer le budget du projet, et faire son suivi.
- Développer et partager d'autres outils de gestion de projet au besoin.
- Définir les responsabilités et les tâches à accomplir par les différents membres des équipes de direction et du service 211; déterminer les priorités et le flux de travail, et veiller à la réalisation des livrables de la phase de mise en œuvre du projet dans les délais et dans le respect du budget.
- Coordonner et documenter toutes les activités de la phase de démarrage du projet avec les différentes parties prenantes du projet, y compris des rencontres de coordination.
- Coordonner avec le Directeur data et technologie dans le planning des aspects technologiques du projet, y compris :
 - L'approvisionnement des équipements et des licences
 - La création du système Sharepoint pour le projet.
 - La création de Power BIs
- Assurer le contrôle du projet : gérer les priorités conflictuelles, les problèmes, les risques, les dépendances et les changements.

B. Mise en place de l'équipe

- Travaillant en étroite collaboration avec le directeur du 211 :
 - finaliser un plan de dotation pour l'équipe
 - élaborer des descriptions de poste
 - travailler avec le recruteur pour promouvoir activement les opportunités d'emploi
 - participer aux entrevues et prendre des décisions d'embauche
 - planifier et réaliser l'intégration et la formation des membres nouveaux et existants de l'équipe.
- En travaillant en étroite collaboration avec les partenaires du terrain, concevoir, produire, et faciliter les formations pour :
 - les employés du 211 qui feront le triage et la répartition des appels ÉMMIS
 - les employés des partenaires du terrain qui utiliseront les systèmes de données et de communications mis en place par le 211.

C. Documentation du projet

- Produire un ensemble de procédures opérationnelles normalisées pour le service 211-ÉMMIS qui comprennent, entre autres : les processus et procédures du service, les rôles et responsabilités, les normes de performance, l'utilisation des plateformes technologiques, etc.
- Concevoir et produire les modules de formation pour les employés du 211 et les employés des partenaires du terrain.
- Documenter toutes les activités de mise en œuvre du projet et les leçons apprises sur une base continue.

D. Partenariats

- Entretenir des liens étroits avec les trois partenaires du terrain, et la Ville de Montréal
- Avec le Directeur data et technologie, consulter en permanence avec les partenaires sur le terrain pour s'assurer que leurs besoins et leurs préférences sont pris en compte dans la conception des systèmes de données et de communication.
- Préparer et participer aux réunions de planification avec les partenaires
- Établir des relations de partage avec 211 Toronto et 211 Ottawa pour apprendre de leurs expériences.

E. Mise en place du service

- En collaboration étroite avec le Directeur 211, le Directeur data et technologie, et les partenaires du terrain, planifier et coordonner la phase de tests et les phases subséquentes de mise en œuvre du service 211-ÉMMIS, et de développement.

Valeurs, compétences et attributs requis

1. Démontrer une compréhension et un engagement envers la mission du CRGM.
2. Capable de résoudre des problèmes et de faire preuve de persévérance dans la résolution de problèmes.
3. Solides compétences en gestion du temps avec la capacité de prioriser plusieurs tâches.
4. Capacité avérée à rédiger des documents et des rapports en français.
5. Solides compétences en matière de communication, y compris la capacité à communiquer des idées, des concepts ou des questions complexes de manière claire et concise
6. Attitude dynamique et positive, avec un degré élevé d'initiative et de flexibilité.
7. Qualités personnelles d'intégrité, de crédibilité.

Connaissances et expérience

1. Obligatoire : minimum de cinq (5) années d'expérience en gestion de projets et de programmes complexes. Des connaissances avérées et de pratique des méthodologies de gestion de projet est nécessaire, ainsi qu'une expérience avec des outils de gestion de projet (par exemple, Microsoft Project, Celoxis, Smartsheet, etc).
2. Expérience dans la constitution d'équipes, le recrutement et la formation.

3. Une expérience de travail sur des lignes d'aide ou d'assistance ou dans un centre d'appel est un atout important.
4. Une grande capacité à rédiger des documents techniques en français : plans, procédures, et rapports.
5. Compétences informatiques niveau expert en Microsoft 365 (Outlook, SharePoint, etc.) et avec des bases de données.
6. Expérience dans le secteur communautaire au Québec en tant qu'employé ou bénévole. Des connaissances du secteur de l'itinérance seront un atout.
7. Une expérience dans la création et le développement des partenariats dans les milieux communautaire, municipal, et/ou gouvernemental.
8. Excellente maîtrise du français parlé et écrit; capacité de communiquer en anglais est un atout.

Qualifications académiques

1. Un diplôme universitaire ou DEC en gestion, en administration publique, ou dans un autre domaine pertinent, ou l'équivalent.
2. La certification PMP est un atout.

Autres exigences

Heures occasionnelles de soirée et de fin de semaine requises

Approuvé par:	<i>Directrice générale</i>
Date d'approbation:	<i>Juillet 2024</i>
Date de revue:	<i>N/A</i>