

# Offre d'emploi

## Conseiller-ère, service 211 : soirs, nuits et fins de semaine

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 rejoindre 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.

Le Service 211 recrute 2 cohortes de 4 conseiller-ère.s, une qui commencera la formation en septembre, et l'autre en novembre. Ces deux nouvelles cohortes de conseiller-ère.s formeront une nouvelle équipe qui sera aussi formée pour offrir le service de répartition pour la ligne ÉMMIS, qui sera lancée au début de 2025.

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

### Mandat :

La ou le conseiller-ère au Service 2-1-1 répondra par téléphone, par courriel ou par clavardage aux différents besoins des demandeur-ses en leur fournissant les coordonnées et l'information utile 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 conseillers peuvent parfois recevoir des appels de personnes en crise ou en détresse qui nécessitent de bonnes capacités d'écoute et d'intervention.

### Responsabilités:

- Maîtrise du français et de l'anglais, aisance avec les outils informatiques, capacité à gérer le stress et le multitâches;
- 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 citoyens.ennes, des commerçants.es, du SPVM, et des intervenants.es pour **L'Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS)** et référer vers l' équipe d'intervention sociale sur le territoire 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;
- Collaborer, sur demande, aux activités de relations publiques pour promouvoir le service 2-1-1;
- Collaborer, sur demande à la formation des autres Conseillers, 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 dans le domaine des sciences sociales, de l'intervention, des relations publiques, ou d'autres domaines connexes;
- **Expérience de minimum deux ans** en tant qu'intervenant ou de travailleur social dans une organisme communautaire **OU** dans un centre d'appel **OU** une ligne d'assistance;
- Aptitudes pour les communications téléphoniques, par courriel et par clavardage;
- Aptitude pour établir un contact auprès de personnes issues de différents milieux socio-économiques et culturelles;
- Sens de l'écoute active développée,
- Capacité à cerner les besoins et à rechercher efficacement dans une base de données;
- Excellent esprit d'entraide et capacité à travailler en équipe;
- Bonne connaissance du milieu sociocommunautaire;
- Excellente maîtrise du français, parlé et écrit;
- Connaissance de l'anglais est un atout pour répondre à la clientèle anglophone vulnérable.

### 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 Station métro Préfontaine
- Horaire flexible (21h-28h-35h par semaine), mais **uniquement des quarts de travail de soir, de nuit et de fins de semaine.**
- Échelle salariale débutant à 22,67\$ par heure selon la formation et l'expérience
- Prime de nuit
- Conciliation travail/famille et travail/études
- Accès à un programme d'aide aux employés incluant la télémédecine (Dialogue)
- Vacances annuelles rémunérées : 4 semaines à partir de la 1<sup>ère</sup> année
- Autres congés : jours fériés supplémentaires, congés mobiles, congés maladie

Possibilité de permanence après une période de probation minimale de 3 mois :

- Fonds de pension à prestation déterminée, assurance-maladie, assurance-invalidité, assurance-vie

### Comment postuler :

- Veuillez envoyer votre CV et une lettre de motivation par courriel à [recrutement@211qc.ca](mailto:recrutement@211qc.ca) .

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>