

Offre d'emploi

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 deviendra un service disponible 24 heures 7 jours par semaine à compter de janvier 2025.

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 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 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:

- 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 réseau socio-communautaire, du réseau public et des intervenants.es 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 2-1-1;
- 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, par courriel et par clavardage;
- Excellent esprit d'entraide et capacité à travailler en équipe;
- 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 de jour, de soir et de nuit (21h-28h-35h par semaine), **dont des quarts de travail de soir et de fin 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^{ère} année
- Autres congés : 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 .

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>