

POSTE À POURVOIR

Navigateur/Navigatrice des ressources communautaires

Bilingue français/anglais

Permanent - Temps partiel (avec possibilité de temps plein)

Depuis 64 ans, Findhelp/211 Centre (www.findhelp.ca) est un carrefour d'information communautaire fiable. Chaque année, nous mettons plus de 300 000 personnes et 2 millions d'internautes en relation avec plus de 60 000 services et programmes de soutien en Ontario et au-delà. Non seulement Findhelp met les personnes en relation avec les services nécessaires, mais fournit également des renseignements sur les tendances importantes en matière de planification communautaire et de prestations au public. Notre équipe dynamique vise l'excellence dans tout ce qu'elle fait, créant des liens et des solutions pour renforcer les communautés. Nous privilégions la santé de l'organisation, une culture de l'apprentissage et offrons des occasions de s'épanouir et de se développer professionnellement.

L'offre

Nous souhaitons agrandir notre équipe de navigateurs qui mettent en relation les personnes avec les services sociaux et de santé en Ontario et au-delà, grâce à nos services 211 et nos autres lignes spécialisées.

Responsabilités

Vous soutiendrez une variété de clients par téléphone, courriel, texte, clavardage ou autres canaux en leur communiquant des renseignements sur les services de santé et à la personne en aidant avec la résolution de problème et en évaluant les besoins de service. Vous mettrez en application vos compétences d'écoute active afin d'identifier les ressources appropriées et fournir de l'information sur les critères d'admissibilités et la disponibilité des services, reconnaître et répondre de manière appropriée aux personnes en crise, et ferez le suivi des personnes vulnérables et ayant besoin de soutien supplémentaire. Parfois, vous aurez à intervenir pour défendre les intérêts des personnes confrontées à des obstacles personnels ou systémiques. Vous serez engagé et impliqué activement à utiliser une base de données complète à jour des ressources provinciales et mettre en relation les appelants avec les services dont ils ont besoin, efficacement. Votre contribution aux suivis d'appels sera essentielle afin d'aider à identifier les besoins ou les lacunes en matière de service, et à fournir une image fidèle des besoins de la communauté. Vous vous efforcerez d'offrir un service d'excellence, en répondant aux demandes de manière rigoureuse, selon le service établi et les normes de qualité. Nous vous encourageons à obtenir et maintenir la certification AIRS.

Ce poste exige une capacité à communiquer et à démontrer de l'empathie avec les personnes de différentes origines, et à s'assurer qu'elles aient le sentiment que leurs demandes ou besoins ont été pris en compte avec le plus grand soin et attention. Vous avez de grandes capacités à résoudre les problèmes et êtes capable de prendre des décisions. Vous aimez également travailler de façon indépendante et comme un membre d'une équipe dynamique sur des services nouveaux et déjà existants, et des projets spéciaux.

Ce poste nécessite une personne capable de travailler selon un emploi du temps flexible – y compris les fins de semaine, soirées, nuits et jours fériés par période récurrente de quatre semaines, conformément aux exigences du service de renseignements 24 heures sur 24 de l'organisme.

Qualifications

- Grade ou diplôme dans les domaines des services sociaux, du travail social, de la psychologie ou d'autres domaines connexes.
- Deux ans d'expérience (rémunérée ou bénévole) dans le secteur des services d'information et de référence ou connexes.
- Être capable de communiquer efficacement à l'écrit et à l'oral (**les niveaux d'anglais et de français seront testés**)
- Être capable d'évaluer efficacement les besoins de l'appelant et de résoudre le problème.
- Posséder d'excellentes compétences informatiques afin de trouver des ressources.
- Une connaissance approfondie du secteur à but non lucratif
- Une capacité à évoluer dans un environnement dynamique où le travail d'équipe et la collaboration définissent notre mode de fonctionnement.

Si vous répondez aux conditions énumérées ci-dessus, n'hésitez pas à nous contacter !

Salaires et avantages :

Le taux horaire débute à 25,64\$ plus 18,25 % en lieu d'avantages sociaux

Un ensemble complet d'avantages pour le personnel à temps plein et une pension pour le personnel à temps plein et à temps partiel

D'autres indemnités comme les primes de quart, en vertu de la convention collective.

Procédure de candidature :

Veuillez faire parvenir une lettre de présentation et un curriculum vitae avant le lundi 21 mai 2018 à 16h à:

Cristina Umana, Gestionnaire des ressources humaines et de l'administration

Télec. : 416-392-4404 | courriel : job@findhelp.ca

Renseignements supplémentaires :

Ce poste est sous la régie de la section locale 3173 du Syndicat canadien de la fonction publique (CUPE-SCFP). Ce poste pourrait devenir un poste à temps plein.

Afin d'atteindre nos objectifs en matière d'équité, Services d'information Findhelp encourage les candidatures de la part de tous les groupes en quête d'équité protégés par le Code des droits de la personne.

Conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005 (LAPHO), si vous avez besoin de mesures d'adaptation à n'importe quelle étape de la procédure de demande, veuillez contacter notre département des ressources humaines à afin que les mette en place les mesures nécessaires.