

OFFRE D'EMPLOI

Navigateur/Navigatrice des ressources communautaires (Navigateur/Navigatrice de services) | Bilingue Français/Anglais - Poste permanent à temps plein

L'équipe du 211 s'agrandit ! Nous recherchons des personnes passionnées par leur communauté et soucieuses de connecter les autres à l'aide dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.

L'OFFRE

Le poste de Navigateur des services est idéal pour les personnes ayant de l'expérience en travail social ou avec les services sociaux. Le poste implique le soutien de divers utilisateurs du service et la résolution de problèmes complexes, pour assurer que ces personnes sont mises en relation avec les bons services rapidement et facilement, et que les obstacles aux services sont réduits le plus possible.

Il s'agit d'un poste passionnant, dynamique et axé sur les résultats qui exige une capacité d'adaptation et d'apprentissage ainsi qu'une compréhension des causes profondes de l'inégalité et du manque d'accès aux services. Les besoins des utilisateurs changent notamment d'un appel à l'autre.

Chaque jour, les navigateurs à Findhelp | 211 habilite les communautés par l'information et l'accès aux services en :

- impliquant les clients par le soutien et une communication empathique, encourageante, ouverte et sans jugement
- évaluant efficacement les besoins des clients et en élaborant des solutions dans une perspective anti-raciste, qui tient compte des traumatismes, et culturellement modeste
- trouvant un juste équilibre entre les solutions efficaces et celles orientées sur les résultats, dans un environnement dynamique où le travail d'équipe et la collaboration définissent notre mode de fonctionnement
- s'adaptant aux besoins changeants des clients et de l'organisation

Vous accueillerez de nouvelles opportunités pour améliorer le monde et faire progresser notre vision - Personnes connectées. Communautés renforcées.

Dans ce rôle, candidats seront tenus de respecter une organisation de travail hybride qui n'est pas entièrement à distance, et devront se rendre au bureau de Findhelp pour leurs activités professionnelles sur une base hebdomadaire.

QUI SOMMES-NOUS?

À Findhelp | 211, nous connectons les personnes et les familles par l'information et l'aiguillage vers la gamme complète de services gouvernementaux, de santé, communautaires et sociaux dans leur communauté, et nous les aidons à naviguer la complexité du système des services à la personne, rapidement et facilement. Motivés par notre mission qui consiste à *créer des liens et des solutions pour renforcer les communautés*, nous innovons constamment pour nous adapter aux besoins changeants de nos communautés et pour nous assurer que tout le monde a accès aux soutiens nécessaires.

Findhelp | 211 reconnaît l'existence du racisme systémique et le fait que certains groupes de personnes font face à des obstacles disproportionnés aux opportunités économiques, d'emploi et de santé, pouvant être amplifiés par l'intersection des identités personnelles. Nous sommes engagés à améliorer

l'accessibilité des services sociaux et à la personne par l'entremise de partenariats et d'approches et d'initiatives nouvelles et en cours.

Nous sommes fiers de nos employés et notre culture et nous changeons et innovons constamment pour faire toujours mieux ! Notre environnement de travail met l'accent sur l'harmonie, l'équité, l'engagement et un milieu sain. Nous sommes fiers d'être un employeur de choix et nous travaillons à le rester. Vous serez engagé et soutenu pour apprendre et développer votre carrière, et vous ferez une différence dans la vie des gens à travers le Canada.

DANS CE RÔLE VOUS DEVREZ :

- **Être une personne axée sur les solutions et les résultats** – Vous mettrez des groupes de clients divers en relation avec des renseignements sur les services de santé et communautaires par téléphone, texte, courriel, en utilisant une base de données complète des ressources et les outils de l'agence. Vous procéderez à une évaluation attentive des besoins du client, vous assurant qu'ils sont mis en relation avec le service ou programme le mieux adapté, aiderez à résoudre les problèmes et pisterez les appels pour informer sur les tendances dans la communauté.
- **Offrir du soutien avec une approche anti-oppressive tenant compte des traumatismes** – Vous mettrez en œuvre des compétences d'écoute active et une communication anti-oppressive pour identifier les ressources appropriées et fournir de l'information sur les critères d'admissibilité et la disponibilité des services ; saurez reconnaître et répondre de manière appropriée aux personnes en crise ; et saurez reconnaître les personnes vulnérables. Parfois, vous aurez à intervenir au nom des personnes qui se trouvent confrontées à des obstacles personnels ou systémiques.
- **Viser l'excellence du service** – Vous vous efforcerez d'offrir un service d'excellence, en répondant aux demandes de manière rigoureuse, selon les normes de service et de qualité établies. Vous communiquerez avec empathie, respect, sincérité, soin et attention.
- **Vous engager** – Ce poste nécessite un engagement à travailler un horaire rotatif - y compris des matins, après-midis et nuits en semaine, en fin de semaine et les jours fériés, par période récurrente de quatre semaines - conformément aux besoins du service de renseignements 24 heures sur 24 de l'organisme.

COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCE REQUISES :

COMPÉTENCES

- Engagement manifeste et habileté éprouvée à mettre en œuvre les principes de lutte contre le racisme, de lutte contre l'oppression, d'équité et d'inclusion.
- Résolution de problèmes (capacité à prendre des décisions indépendantes en matière de services)
- Collaboration et travail d'équipe Vous aimez travailler de façon indépendante et comme membre d'une équipe dynamique sur des services nouveaux et déjà existants, et des projets spéciaux.
- Connaissances à jour des meilleures pratiques en matière de santé mentale et prise en compte du traumatisme (p. ex., désamorcer une crise, évaluation du risque, anti-racisme, violence sexiste, prévention du suicide, réduction des risques)
- Maîtrise du français et de l'anglais tant à l'oral qu'à l'écrit. Excellentes compétences en communication et capacité à : établir et maintenir un rapport avec le client, exprimer et

transmettre de l'information avec cohérence et clarté, et utiliser les techniques d'écoute active
(Remarque : Votre maîtrise du français et de l'anglais à l'oral et à l'écrit seront évalués dans le cadre du processus de sélection).

- Connaissances approfondies du secteur des services sociaux et des services de santé, gouvernementaux et communautaires
- Excellentes compétences en informatique et capacité d'adaptation aux changements et à la mise à jour des programmes et applications

EXPÉRIENCE

- Combinaison d'études et/ou de travail/d'expérience vécue dans les domaines des services sociaux, du travail social, du travail communautaire ou d'autres domaines connexes.
- 2 ans minimum d'expérience (rémunérée ou bénévole) dans le secteur des services sociaux (santé, gouvernement ou services communautaires)
- Préférence pour les candidats avec une expérience vécue comme personne noire, autochtone ou racialisée, personne handicapée, ou personne 2SLGBTQIA+ pouvant reconnaître et témoigner de l'impact du racisme et de l'oppression systémique
- Reconnaissance démontrée et soutien des expériences vécues par des communautés variés sous le prisme de l'intersectionnalité, surtout les personnes handicapées et les communautés racialisées, les femmes, les communautés 2SLGBTQIA+ et religieuses marginalisées
- Fortes compétences en travail d'équipe, y compris la capacité à interagir, apprendre et participer aux prises de décisions, dans le respect des personnes ayant des antécédents, expériences et méthodes variés, tout en travaillant de manière collégiale avec un haut degré de tact et de diplomatie

Vous pensez répondre aux critères du poste précisés ci-dessus ? Contactez-nous !

SALAIRE ET AVANTAGES SOCIAUX:

Le poste à temps plein correspond à 140 heures de travail par période de quatre semaines.

Taux horaire : 30,89 \$ à 33,90 \$

Ensemble d'avantages sociaux complets pour les employés à temps plein, y compris : assurance-santé et assurance-dentaire, assurance-invalidité de longue durée, 4 semaines de congés payés par an (au début).

Les autres avantages comprennent : prime de quart, tel qu'indiqué dans la convention collective, plan de pension pour les employés.

COMMENT SOUMETTRE VOTRE CANDIDATURE :

Les candidatures seront examinées au fur et à mesure jusqu'au recrutement des candidats qualifiés. Envoyez votre CV et une lettre d'accompagnement pour nous en dire plus à votre sujet, en quoi cette opportunité vous intéresse et vos atouts pour ce poste. Les candidatures peuvent être envoyées à :

Cristina Umana, Gestionnaire, Ressources humaines et Administration
Courriel : job@findhelp.ca | Télécopieur : 416-392-4404

Renseignements supplémentaires : Ce poste est sous la régie de la section locale 3173 du Syndicat canadien de la fonction publique (CUPE-SCFP).

Findhelp | 211 croit en une culture organisationnelle inclusive où tous les employés se sentent accueillis, respectés, habilités, et en sécurité. Notre succès repose sur l'élimination des obstacles et la promotion de l'inclusion des groupes visés par l'équité. Les groupes visés par l'équité ont été et continuent d'être sous-représentés et marginalisés au sein de la main-d'œuvre, des postes de direction et dans certaines professions spécifiques. Les groupes visés par l'équité comprennent, sans s'y limiter, les personnes autochtones, les personnes racialisées, les personnes de genres divers, les personnes 2SLGBTQIA+ et les personnes handicapées.

Si vous nécessitez un accommodement à n'importe quelle étape du processus de recrutement, veuillez-nous en informer. Les accommodements sont disponibles à la demande des candidats participant à tout aspect du processus de sélection. Veuillez envoyer votre demande aux ressources humaines à job@findhelp.ca.

Nous remercions tous les candidats et contacterons les personnes sélectionnées pour un entretien. Veuillez ne pas appeler ou envoyer de courriel