

OFFRE D'EMPLOI

Gestionnaire - Services de navigation

Poste à temps plein

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. Nous sommes à la recherche d'un(e) leader fort(e) d'une expérience pratique pour rejoindre notre équipe agile, dynamique, et multidisciplinaire ! Le (La) candidate retenu(e) démontrera des capacités naturelles en matière de communication, d'initiative et de travail d'équipe, tout en voulant faire une différence dans la vie des autres.

L'OFFRE

Le poste de Gestionnaire - Services de navigation est l'occasion de remédier aux obstacles aux services, réels et systémiques, qui peuvent être amplifiés par la pauvreté, l'iniquité et l'intersection des identités personnelles. Le poste renforce l'équité et l'inclusion dans nos communautés par la direction, la gestion et la coordination générale des activités quotidiennes du 211 et des autres lignes spécialisées.

C'est un poste à rythme rapide et orienté sur les résultats qui nécessite la capacité de résoudre les problèmes, de s'adapter, d'intervenir et d'apprendre pour offrir des services centrés sur le client, interculturels et tenant compte du traumatisme pour Findhelp | 211 Centre.

Le (La) Gestionnaire - Services de navigation fera avancer son équipe, l'organisme et les systèmes avec lesquels nous fonctionnons, auprès de trois autres chefs d'équipe, d'une manière ancrée dans les valeurs et avec un engagement pour les personnes d'abord, en accord avec les priorités stratégiques de l'Agence et du cadre de leadership qui comprennent les compétences clé suivantes :

- **Innovation** : expérimenter et apprendre ; évoluer et transformer ; efficacité/efficience ; travail SMART
- **Collaboration** : partenaires et alliés nouveaux et existants ; connexion avec les autres ; engagement des bénévoles, partenaires et communautés
- **Excellence organisationnelle** : gouvernance et structure ; responsabilité et transparence ; identification et mitigation des risques ; observance et administration
- **Stratégie et leadership** : cadre stratégique ; leadership – excellence, impact, efficacité et innovation ; apprentissage – personnel/professionnel ; proactivité vs réactivité
- **Valeurs** : diversité, équité et inclusion ; impact ; cadre Personnes d'abord

QUI SOMMES-NOUS

À Findhelp | 211 Centre, nous connectons les personnes et les familles 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 assurer que tout le monde a accès au soutien nécessaire.

Findhelp | 211 Centre 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.

RESPONSABILITÉS

- Co-diriger la gestion des opérations quotidiennes d'une équipe travaillant 24 heures sur 24, y compris gagner en efficacité et trouver des solutions aux problèmes émergents ou plus anciens touchant la prestation des services et l'engagement et le bien-être des employés.
- Créer un milieu pour les employés qui favorise la confiance, l'équité, la communication ouverte, la créativité, la résolution de problèmes, l'innovation, la pensée analytique et la collaboration
- Développer, accompagner, former et guider les Navigateurs de services et soutenir l'engagement des employés.
- Appuyer la mise en œuvre, la gestion et l'évaluation de projets nouveaux et existants, y compris la collecte de données sur les clients et la mesure de l'impact du service
- Rester au courant des meilleures pratiques au sein du secteur de l'information et référence et assurer l'excellence en matière de normes de prestation des services
- Gérer l'assurance de la qualité et les ressources humaines dans un environnement syndiqué
- Capacité à travailler une variété de quarts de travail, y compris des quarts du soir, de fin de semaine, et sur appel une fois par mois, si nécessaire
- Autres tâches si nécessaire

COMPÉTENCES ET EXPÉRIENCE REQUISES

COMPÉTENCES

- Engagement et aptitudes en leadership démontrées lors de travaux auprès de communautés désignées en matière d'équité, pour l'accès aux services et l'appui de l'organisme en matière d'équité et de lutte contre l'oppression.

- Connaissance approfondie du secteur à but non lucratif, en particulier du secteur des services communautaires, de santé et gouvernementaux
- Capacité à travailler de manière diplomatique auprès des bailleurs externes, partenaires communautaires, consultants et membres de l'équipe, tout en gérant les produits livrables du centre d'appels et faisant avancer les objectifs
- Fortes compétences interpersonnelles, en communication, interpersonnelles et en animation, virtuellement et en personne, aux fins de partage des connaissances, de collaboration et de renforcement des capacités du secteur
- Maîtrise de l'informatique et de la gestion des données ; capacité à extraire et comprendre des données de sources multiples pour informer les rapports et faire avancer les projets
- Capacité d'adaptation à un milieu de travail à rythme rapide

EXPÉRIENCE

- Grade ou diplôme dans les domaines des services sociaux, du travail social, de la psychologie ou d'autres domaines connexes
- 3 ans minimum d'expérience en gestion dans un secteur connexe ou une expérience comparable
- 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, de la marginalisation et de l'oppression systémiques
- 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)
- Reconnaissance démontrée et soutien des expériences vécues par des communautés variées 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 collaboration et travail d'équipe, y compris la capacité à interagir, apprendre et participer aux prises de décisions de manière consultative, 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
- La maîtrise du français ou d'autres langues en plus de l'anglais est un atout.

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

SALAIRE ET AVANTAGES

Salaire de départ : 75 600 \$, et un ensemble complet d'avantages, y compris la participation au Régime de retraite multi-secteur du SCFP

PROCÉDURE DE CANDIDATURE

Les candidatures seront acceptées jusqu'au recrutement du (de la) candidat(e) qualifié(e). Envoyez votre CV et une lettre d'accompagnement de moins de 500 mots 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 : job@findhelp.ca

Findhelp | 211 Centre 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 candidature aux ressources humaines à job@findhelp.ca.

Nous remercions tous les candidats et contacterons les personnes sélectionnées pour un entretien. Prière de ne pas téléphoner.