

OFFRE D'EMPLOI

Navigateur/Navigatrice des ressources communautaires

Bilingue | Français et anglais

Poste permanent à temps plein – Quart de nuit

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 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. C'est un poste à rythme rapide et orienté sur les résultats qui nécessite la capacité de s'adapter et d'apprendre, et de reconnaître les racines principales de l'iniquité et du manque d'accès aux services.

Vous aurez l'avantage de travailler à domicile de partout en Ontario, et vous devez avoir accès à un espace de télétravail paisible et disposer d'un ordinateur et d'une connexion Internet fiable.

Chaque jour, les navigateurs à Findhelp | 211 Centre 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 des solutions efficaces et orientés 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 organisationnels

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

QUI SOMMES-NOUS ?

À Findhelp | 211 Centre, 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 assurer que tout le monde a accès aux soutiens nécessaires.

Findhelp | 211 Centre reconnaît 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.

À QUOI RESSEMBLE LE SUCCÈS :

- **Service orienté sur les solutions et navigation orientée sur les résultats** – Vous mettez 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.
- **Soutien du client avec une approche anti-oppressive** – Vous mettez 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.
- **Service d'excellence** – 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.
- **Engagement** – Ce poste nécessite un engagement à travailler les quarts de nuit - y compris en semaine, en fin de semaine et les jours fériés, et un quart de jour par mois 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 démontré à l'égard des principes de l'anti-oppression, de l'équité et de l'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. (**À noter : le processus de sélection comprend une évaluation écrite et orale des capacités en anglais et français**)
- Connaissances avancées du secteur des services sociaux
- Compétences en informatique et capacité d'adaptation aux changements et mises à jour des programmes et applications

EXPÉRIENCE

- Grade ou diplôme dans les domaines des services sociaux, du travail social (baccalauréat de préférence), de la psychologie ou d'autres domaines connexes

- 2 ans minimum d'expérience (rémunérée ou bénévole) dans le secteur des services sociaux
- 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 :

Ce poste à plein temps correspond à 140 heures de travail par période de quatre semaines. Les horaires de travail sont principalement 21 h-7 h, ou 21 h 45-7 h 45 (HAE).

Le taux horaire varie de 26,42 \$ à 31,03 \$, plus un ensemble d'avantages sociaux exceptionnels, y compris : plan de pension, assurance-santé et assurance-dentaire, assurance-invalidité de longue durée, 4 semaines de congés payés par an (au début), et d'autres indemnités comme les primes de quart, tel qu'indiqué dans la convention collective.

COMMENT ÊTRE CANDIDAT :

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 des ressources humaines et de l'administration
 Courriel : job@findhelp.ca | Téléc. : 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 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 à l'avance pour organiser un accommodement raisonnable et adapté. Communiquez avec les ressources humaines à job@findhelp.ca.

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