

OCCASION D'EMPLOI

Agent(e) des ressources communautaires (agent[e] de services) | Bilingue Français/anglais - Permanent à temps plein

L'équipe du 211 grandit! Nous sommes à la recherche de personnes qui sont passionnément attachées à leur collectivité et qui ont à cœur d'aider les gens à obtenir le soutien dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin.

L'OCCASION

Le poste d'agent(e) de services est parfait pour les personnes qui ont un bagage dans le domaine des services sociaux ou du travail social. Le poste consiste à soutenir les divers types d'utilisateurs de services et à résoudre des problèmes complexes pour aider ces utilisateurs à accéder rapidement et facilement aux services appropriés tout en réduisant les obstacles aux services, dans la mesure du 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.

Les agent(e)s de services de Findhelp | 211 Nouveau-Brunswick, dont le travail consiste principalement à fournir des renseignements et des services, renforcent les collectivités en :

- mobilisant les clients par l'entremise d'activités de communication et de mesures de soutien empathiques, ouvertes d'esprit et dénuées de jugement;
- évaluant efficacement les besoins des clients et en élaborant conjointement des solutions avec les clients par la prise de mesures antiracistes, sensibles aux traumatismes et culturellement humbles;
- trouvant un juste équilibre entre les solutions efficaces et celles axées sur les résultats dans un milieu dynamique où les activités se déroulent à un rythme rapide et où le travail d'équipe et la collaboration définissent le mode de fonctionnement;
- s'adaptant aux besoins en constante évolution des clients et de l'organisation.

Découvrez de nouvelles possibilités d'améliorer la vie des gens et d'approfondir notre vision : Rapprocher les gens. Renforcer les collectivités.

Ce rôle vous offrira l'occasion de travailler à partir de votre domicile. Les candidats doivent respecter les exigences de l'organisation en matière de milieu de travail, qui comprennent, mais sans s'y limiter, un espace de travail tranquille, une bande passante Internet appropriée et le respect des exigences relatives à la santé et à la sécurité au travail.

QUI SOMMES-NOUS?

Le service Findhelp | 211 Nouveau-Brunswick fournit aux gens et aux familles les renseignements dont ils ont besoin, leur fait découvrir la gamme complète de services gouvernementaux, communautaires, sociaux et de santé offerts dans leur collectivité, et les aide à se retrouver dans le système des services humains, et ce, en toute rapidité et facilité. Motivés par notre mission qui consiste à *créer des liens et des solutions pour bâtir des collectivités fortes*, nous innovons constamment afin de nous adapter aux besoins changeants de nos collectivités et de veiller à ce que tous les résidents aient accès au soutien dont ils ont besoin.

Findhelp |211 reconnaît l'existence du racisme systémique et le fait que certains groupes de personnes se heurtent à des obstacles disproportionnés en matière de possibilités économiques, d'emploi et de santé, qui pourraient être amplifiés par des identités personnelles intersectionnelles. Nous sommes déterminés à améliorer l'accessibilité aux services à la personne et aux services sociaux par l'entremise d'initiatives, d'approches et de partenariats continus et nouveaux.

Nous sommes fiers de nos employés et de notre culture et changeons et innovons constamment afin de nous améliorer! Nous offrons un milieu de travail axé sur l'équilibre, l'équité, la mobilisation et la santé. Nous sommes fiers d'être un employeur de choix et déployons les efforts nécessaires pour le demeurer. Nous vous encouragerons et vous aiderons à apprendre et à faire progresser votre carrière, et vous améliorerez la vie des gens de partout au Canada.

LE OU LA TITULAIRE DU POSTE DOIT :

- **Offrir un service axé sur les solutions et les résultats** – Vous communiquerez avec divers groupes de clients par téléphone, clavardage, messagerie texte ou courriel afin de leur présenter des renseignements sur des services de santé et de la personne à l'aide d'une base de données de ressources et d'outils organisationnels détaillée. Vous évaluerez rigoureusement les besoins des clients, veillerez à ce que ces derniers soient dirigés vers le service ou le programme le plus approprié, aiderez à résoudre des problèmes et effectuerez le suivi des appels pour faire la lumière sur les tendances communautaires.
- **Offrir du soutien anti-oppressif qui tient compte des traumatismes** – Vous ferez appel à vos capacités d'écoute active et adopterez une approche anti-oppressive pour déterminer les ressources appropriées, fournir des renseignements sur les critères d'admissibilité et la disponibilité des services, reconnaître les situations de crise et intervenir de manière appropriée, et identifier les personnes vulnérables. Vous pourriez devoir défendre les intérêts des personnes qui sont confrontées à des obstacles personnels ou systémiques.
- **Viser l'excellence du service** – Vous vous efforcerez d'offrir un excellent service à la clientèle et de répondre attentivement aux demandes de renseignements, conformément aux normes de service et de qualité établies. Vous communiquerez avec empathie, respect, sincérité, soin et compassion.
- **S'engager** – Le titulaire de ce poste doit s'engager à travailler selon un horaire rotatif – y compris les matins, les après-midi et les soirs de semaine et de fin de semaine et lors des jours fériés, selon un horaire récurrent de quatre semaines – en fonction des besoins du service de renseignements de l'organisation, qui est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

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 sur les services de façon indépendante).
- Collaboration et travail d'équipe. Capacité à travailler de façon indépendante et en tant que membre d'une équipe dynamique dans le cadre de services et de projets spéciaux nouveaux et existants.
- Connaissance actuelle des pratiques exemplaires en santé mentale qui tient compte des

traumatismes (p. ex. désamorçage de crises, évaluation des risques, lutte contre le racisme, violence fondée sur le genre, prévention du suicide, réduction des méfaits).

- Maîtrise du français et de l'anglais, à l'oral et à l'écrit. Excellentes aptitudes en communication et capacité à créer et à entretenir des liens avec les clients, à s'exprimer, à transmettre des renseignements de façon claire et uniforme et à faire appel à des techniques d'écoute active. **(Remarque : Votre maîtrise du français et de l'anglais à l'oral et à l'écrit sera évaluée dans le cadre du processus de sélection.)**
- Connaissance approfondie du secteur des services sociaux et des services de santé, gouvernementaux et communautaires.
- Excellentes compétences en informatique et capacité à s'adapter à la modification et à la mise à jour des applications et des programmes

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.
- Au moins deux ans d'expérience (payée ou bénévole) dans le secteur des services sociaux (services de santé, gouvernementaux ou communautaires).
- La préférence sera accordée aux candidats ayant une expérience vécue en tant que personne noire, autochtone ou autrement racialisée, aux personnes en situation de handicap et aux membres de la communauté 2SLGBTQIA+ qui sont en mesure de reconnaître et d'aborder l'incidence du racisme et de l'oppression systémiques.
- Connaissances, soutien et reconnaissance démontrés des expériences vécues des diverses communautés et intersectionnalités, en particulier les personnes en situation de handicap et les communautés racialisées, les femmes, les membres de la communauté 2SLGBTQIA+ et les communautés religieuses marginalisées.
- Excellente capacité à travailler en équipe, y compris une capacité manifeste à interagir, à diriger et à prendre part au processus décisionnel de façon à respecter les personnes issues de différents milieux et ayant vécu différentes expériences tout en faisant preuve de beaucoup de tact et de diplomatie.

Vous croyez respecter les exigences du poste décrites ci-dessus? Nous voulons vous connaître!

SALAIRE ET AVANTAGES SOCIAUX:

Ce poste à temps plein implique 140 heures de travail réparties sur une période de quatre semaines.

Fourchette de taux horaire : 26,42 \$ à 31,03 \$

Programme d'avantages sociaux complet pour les employés à temps plein, y compris une assurance maladie et une assurance dentaire collectives, une assurance-invalidité de longue durée, une assurance vie et quatre semaines de vacances rémunérées par année (à l'embauche).

Une prime de poste et un régime de retraite sont également offerts.

COMMENT SOUMETTRE VOTRE CANDIDATURE :

Les personnes qui postulent doivent être résidentes du Nouveau-Brunswick.

Nous examinerons les candidatures à mesure que nous les recevrons, jusqu'à ce que nous trouvions des candidats qualifiés. Veuillez nous faire parvenir votre curriculum vitae ainsi qu'une lettre de présentation dans laquelle vous nous en direz plus sur vous, sur la raison pour laquelle ce poste vous

intéresse ainsi que sur vos forces relatives à ce poste. Veuillez envoyer votre candidature aux coordonnées suivantes :

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

Information supplémentaire : Ce poste ne fait pas partie du SFCP local 3173.

Findhelp | 211 croit fermement en l'instauration d'une culture d'inclusion accueillante, respectueuse, sécuritaire et habilitante pour tous les employés. Il est essentiel pour notre réussite d'éliminer les obstacles et de favoriser l'inclusion des groupes visés par l'équité. Les groupes visés par l'équité ont été et continuent d'être sous-représentés et marginalisés dans la population active, dans les postes de direction et dans certaines professions. Les groupes visés par l'équité comprennent, mais sans s'y limiter, les Autochtones, les personnes racialisées, les personnes de diverses identités de genre, les membres de la communauté 2SLGBTQIA+ et les personnes en situation de handicap.

Si vous avez besoin de mesures d'adaptation à n'importe quelle étape du processus d'embauche, veuillez nous aviser. Nous pouvons mettre en œuvre de telles mesures pour tous les candidats qui en font la demande, et ce, à toutes les étapes du processus de sélection. Veuillez envoyer votre demande à l'équipe des RH à l'adresse job@findhelp.ca.

Nous remercions toutes les personnes qui poseront leur candidature et communiquerons uniquement avec celles retenues pour une entrevue. Veuillez ne pas nous téléphoner ni nous envoyer de courriels.