



Offre d'emploi : Agent(e) à l'accueil, information et référence

Vous souhaitez faire une différence dans la communauté, trouver un sens à votre travail et côtoyer des collègues engagés, chaleureux, compétents et solidaires, le Carrefour le Moutier est un milieu de travail idéal pour vous!

Qui sommes-nous ?

Organisme communautaire de première ligne, à portée régionale, le Carrefour le Moutier a pour mission d'accueillir, écouter et outiller toute personne qui vit un moment difficile, une période de transition, afin qu'elle retrouve ses forces et son pouvoir d'agir, pour elle et pour sa communauté.

Sommaire du poste

La personne titulaire du poste est chargée d'assurer l'accueil et offrir une première écoute aux personnes afin d'évaluer leurs besoins et d'y répondre adéquatement et ce, en complémentarité avec les initiatives déjà en place. Elle travaille en équipe et en complémentarité avec les personnes à l'accueil dont les bénévoles et la conseillère pivot. Dans le cadre du poste, la personne œuvre dans deux axes : à veiller à l'accueil et au référencement des personnes à des ressources internes et externes et assurer l'entrée et l'exactitude des données dans le système informatique de Gestion des Services d'Intégration (GSI).

Principales responsabilités

1. **Accueil, évaluation des besoins, information et référence**
2. **Entrée de données**
3. **Soutien technique et protection des renseignements personnels**

1. Accueil, évaluation des besoins, information et référence:

- 1.1 Accueillir et offrir une première écoute aux personnes afin d'évaluer leurs besoins et de les informer de l'ensemble de nos actions relatives au soutien à personne : écoute, accompagnement, activités de groupe tant en personne qu'au téléphone.
- 1.2 Orienter les personnes selon leurs besoins vers les ressources appropriées, tant à l'interne qu'à l'externe.

À l'interne :

- Référer systématiquement à la conseillère pivot pour tout besoin concernant un accompagnement individuel qui va au-delà de l'info-référence et qui nécessite le soutien d'un conseiller accueil-intégration.
- Référer aux autres ressources à l'interne selon les besoins (Ex : santé, logement, soutien spécifique, francisation...).
- Référer aux bénévoles à l'accueil-écoute pour tout besoin relatif à l'écoute.

- Recueillir les demandes de rendez-vous en lien avec des besoins et des démarches nécessitant un accompagnement individualisé non offert par la conseillère pivot (Ex : permis de travail, permis d'étude, parrainage...).
- Inscrire les personnes aux activités de pleine participation et aux séances d'information relatives à l'installation.
- Recueillir les coordonnées des personnes intéressées aux autres activités telles que : Résilience Rive-Sud, ateliers d'autogestion et autres.

À l'externe :

- Diriger les personnes vers des ressources adaptées à leurs besoins, proposant des services communautaires et institutionnels non pris en charge par le Carrefour le Moutier, tels que l'employabilité, orientation de carrière, les traductions agréées, la sécurité alimentaire et autres.
- Orienter les personnes vivant en dehors du territoire desservi par l'organisme vers des ressources locales et de proximité.

2. Entrée de données

- 2.1 Recueillir toutes les informations nécessaires à l'ouverture du dossier de la personne et s'assurer que leur dossier soit complet.
- 2.2 Entrer ces données dans la plate-forme du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration réservée à cet effet (GSI).
- 2.3 Assurer la mise à jour quotidienne de la base de données relatives aux données des services d'accompagnement (la conseillère pivot, la conseillère responsable et la coordonnatrice des services auprès des nouveaux arrivants).
- 2.4 S'assurer de l'exactitude des données pour documenter et avoir un portrait juste des actions posées permettant, entre autres, de faire valoir ces actions auprès du bailleur fonds.
- 2.5 De ces données, produire un rapport mensuel permettant le suivi des actions auprès de la direction et de l'équipe concernée et transmettre ce rapport à la coordonnatrice des services auprès des nouveaux arrivants et à la conseillère responsable.

3. Soutien technique et protection des renseignements personnels

- 3.1 Offrir un soutien technique auprès de personnes accueillies dans la cadre de certaines démarches (Ex : prêt d'équipement informatique pour leurs démarches, partage de modèle de lettre d'invitation, scanner des documents pour leur dossier...).
- 3.2 Remettre les traductions réalisées aux personnes concernées en assurant la protection des renseignements personnels.
- 3.3 Assurer la confidentialité des données personnelles dans toutes les tâches réalisées.

4. AUTRE

- Soutenir l'équipe et la direction pour toute autre tâche connexe.

Profil de compétences

Formation et expérience

- DEC en techniques sociales ou toute autre formation connexe
- Expérience dans un poste similaire (2 ans)

Connaissance

- Bonne connaissance du français, tant à l'oral qu'à l'écrit
- Anglais et espagnol parlé, un atout

Savoir-faire

- Bonne aptitude à communiquer
- Habileté à travailler avec les outils informatiques

Savoir-être

- Avoir un bon sens de l'écoute et de l'empathie
- Approche orientée vers la personne
- Capacité de travailler en équipe
- Adaptabilité, organisation et rigueur dans le travail
- Être bien organisé et doué pour le travail multitâche

Avantages : 4 semaines de vacances après la 1^{ère} année et 4 journées mobiles, 8 journées santé, congé d'anniversaire, 13 jours fériés, 2 semaines de congés payés pour le temps des Fêtes.

Emploi : Salaire en conformité avec l'échelle salariale à partir de 21\$/heure.

Poste régulier à temps plein à 35h/semaine.

Au plaisir de prendre connaissance de votre candidature avant **le 13 décembre 2024** à

info@carrefourmoutier.org

Entrée en poste : janvier 2025

www.carrefourmoutier.org

