

Description de poste

Coordonnateur.trice d'équipe, Services Drogue et Jeu : aide et référence



Dans ce document, l'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

Titre du Poste:	Coordonnateur, Services Drogue : aide et référence (DAR) et Jeu : aide et référence (JAR)
Superviseure directe:	Directrice DAR-JAR et TéléCounseling (TC)
Rapports directs:	Intervenants (jusqu'à 25 intervenants)
Type de contrat:	Permanent à temps plein
Horaire :	35 heures par semaine avec un horaire fixe ou flexible de jour, de soir, et des fins de semaine
Lieu:	Montréal aux bureaux du Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM) (face station métro Préfontaine). Il s'agit d'un rôle hybride. Un maximum de 40% (2 jours par semaine) peut être fait en télétravail, en accord avec le directeur.
Rémunération :	<ul style="list-style-type: none"> • Échelle salariale : entre 34\$ et 38\$ de l'heure selon les qualifications et expérience • Vacances annuelles rémunérées : 8% • Autres congés : congés mobiles, congés maladie • Assurance-maladie, assurance-invalidité longue durée, assurance-vie (selon le cahier des conditions) • Régime de retraite • Accès à un programme d'aide aux employés incluant la télémédecine

Le Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM)

Organisme communautaire fondé en 1956, le CRGM a comme mission d'informer pour aider. Depuis sa création, le CRGM a répondu à 3,8 millions de demandes d'aide. Ses équipes apportent écoute, soutien, information et référence aux personnes en situation de précarité, ainsi qu'aux personnes aux prises avec des dépendances aux substances, au jeu et aux écrans. Le CRGM emploie plus de soixante personnes et est financé majoritairement par le gouvernement du Québec, Centraide, et la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM). Le CRGM offre quatre services:

1. Le service d'information et de référence 211 Grand Montréal
2. Drogue : aide et référence (DAR), service provincial 24/7 de soutien, d'information et de référence
3. Jeu : aide et référence (JAR), service provincial 24/7 de soutien, d'information et de référence
4. Un programme d'aide provincial de TéléCounseling (TC) pour le jeu excessif

L'objectif du rôle

Relevant de la directrice DAR-JA-TC, le titulaire du poste a la responsabilité de planifier, organiser et coordonner le travail de l'équipe des services DAR et JAR. Il s'agit d'un rôle comportant d'importantes responsabilités de gestion d'équipe. Le coordonnateur est appuyé dans ses tâches par l'adjoint à la coordination, notamment pour la gestion des horaires. Le titulaire du poste assume ses responsabilités en cohérence avec la mission, les valeurs et l'offre de services du CRGM.

Tâches et responsabilités

Planification :

- Définir les tâches à accomplir par l'équipe d'intervenants : déterminer les priorités de travail, veiller à l'amélioration continue des procédures relatives aux services.
- Soutenir au besoin la personne responsable de la conception et du suivi des horaires. Approuver les horaires avant la transmission à l'équipe et vérifier les feuilles de temps avant la transmission à la direction.
- Organiser mensuellement des réunions d'équipe et des activités de formation pour l'équipe et fournir un compte-rendu de ces rencontres à la direction.
- Définir, en collaboration avec la direction, les besoins en personnel relativement aux besoins du service et aux horaires.
- Participer aux rencontres de coordination, aux réunions du personnel et à toute réunion ou comité nécessaire dans le cadre de ses responsabilités.
- Participer, à la demande de la direction, à différentes activités publiques afin de développer des liens de collaboration avec les diverses ressources communautaires, publiques et parapubliques et chercheurs.
- Collaboration étroite avec la personne en charge de la supervision clinique.

Gestion d'équipe :

- Superviser et soutenir le personnel sous sa responsabilité, soit les personnes responsables de l'horaire, de la formation, des différents comités ainsi que l'équipe d'intervenants.
- S'assurer que chacun comprend et partage la philosophie du CRGM, respecte les valeurs, les politiques, les règles d'éthique, les procédures et les normes de service édictées.
- Veiller à l'accueil et à l'intégration du nouveau personnel et superviser le déroulement de la formation assurée par les responsables de la formation.
- Participer aux évaluations annuelles des intervenants avec la direction.
- Fixer des objectifs et assurer un encadrement bienveillant aux intervenants.
- En collaboration avec les responsables de la formation, concevoir et maintenir à jour le matériel de formation et de référence relativement aux normes et aux procédures des services DAR et JAR.
- Voir à la bonne marche quotidienne des activités permettant le fonctionnement adéquat du service : en collaboration avec le responsable des horaires, s'assurer de la présence en tout temps du nombre nécessaire d'intervenants.
- En collaboration avec les personnes responsables des technologies et de l'immeuble, s'assurer d'une organisation matérielle adéquate pour l'équipe d'intervenants.
- Écouter les communications nécessitant un suivi particulier pour intervenir au besoin et référer au superviseur clinique.
- Assurer le maintien d'un fort esprit d'entraide dans l'équipe dans un contexte hybride de travail.
- Veiller au transfert de l'information et au maintien de bonnes relations de travail dans l'équipe et avec les autres équipes. Au besoin, assurer la saine gestion des conflits entre les membres du personnel.

- Répondre au téléphone et au clavardage exceptionnellement, lors des périodes de pointe et dans certains contextes particuliers.
- Assurer le remplacement des personnes responsables de l'horaire et de la formation au besoin.
- Participer au recrutement du personnel.
- En collaboration avec la direction, assurer le bon déroulement des différents projets.

Valeurs, compétences et attributs requis

1. Démontrer une compréhension et un engagement envers les valeurs et la mission du CRGM.
2. Forte capacité de leadership et d'encadrement d'équipe avec une approche de gestion humaine ayant pour priorité le bien-être des employés.
3. Compétences en gestion du changement.
4. Capable de faire preuve de persévérance et de créativité dans la résolution de problèmes.
5. Solides compétences en gestion du temps et en coordination avec la capacité de prioriser plusieurs tâches.
6. Attitude dynamique et positive, avec un degré élevé d'initiative et de flexibilité.
7. Qualités personnelles d'intégrité, de rigueur, et d'esprit d'équipe.

Connaissances et expérience

1. Obligatoire : expérience minimum de trois années en gestion d'équipe avec la responsabilité de supervision directe d'au moins sept personnes
2. Expérience de deux ans dans au moins **deux** des domaines suivants :
 - Secteur sociocommunautaire
 - Ressource en dépendance, réduction des méfaits
 - Intervention psychosociale
3. Connaissances générales du secteur communautaire au Québec, des besoins actuels et des services offerts à la population.
4. Solides compétences informatiques en Microsoft 365 (Outlook, SharePoint, etc.) et avec des bases de données.
5. Excellente maîtrise du français parlé et écrit; capacité de communiquer en anglais est un atout.

Qualifications académiques

- Formation universitaire ou DEC dans tout domaine impliquant de la relation d'aide, intervention, en sciences de la santé ou autre domaine connexe.
- Formation en gestion, gestion de ressources humaines et de la relation d'aide est un atout.

Autres exigences

- Présence minimale au bureau de 3 jour par semaine;
- Disponible pour travailler sur un horaire étendu afin de répondre aux besoins d'une équipe sur un horaire 24h-7j.