

Description de poste

Intervenant.e, 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:	Intervenant, Services Drogue : aide et référence (DAR) et Jeu : aide et référence (JAR)
Superviseure directe:	Coordonnateur, services DAR et JAR
Rapports directs:	Usagers des services DAR et JAR
Type de contrat:	Permanent à temps plein
Horaire :	32 heures par semaine avec un horaire variable. Quarts à combler de jour, de soir, de nuit et des fin-de-semaines
Lieu:	Montréal aux bureaux du Centre de Référence du Grand Montréal (CRGM) (face station métro Préfontaine). Il s'agit d'un poste en présentiel, en télétravail ou en mode hybride.
Rémunération :	<ul style="list-style-type: none"> • Échelle salariale : à partir de 24,51\$ de l'heure, prime de 3\$ de l'heure pour le quart de nuit. • 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

Les services téléphoniques et par clavardage provinciaux 24h/7jrs, **Drogue : aide et référence** et **Jeu : aide et référence** sont présentement à la recherche de candidats en vue de combler un **poste d'intervenant en dépendance**. Les lignes spécialisées en dépendance ont pour mandat d'offrir information, référence et soutien aux personnes préoccupées par leur consommation de substances ou leurs habitudes de jeu, ainsi qu'à l'entourage de ces personnes. Les services sont bilingues, confidentiels et offerts à l'échelle de la province.

L'objectif du rôle

Le travail consiste majoritairement à répondre à des demandes reçues par téléphone et par clavardage, portant tour à tour sur la consommation de substances psychoactives et sur les habitudes de jeux de hasard et d'argent et jeux vidéo. Par exemple, ces communications peuvent consister en une demande d'information sur la réduction des risques d'une consommation de substance, sur un besoin d'aide concernant la prévention d'une rechute aux machines à sous, ou encore d'une demande de référencement vers un centre de réadaptation parapublic ou un centre de thérapie certifié pour un traitement avec hébergement. Vous pourriez également être amené à intervenir auprès d'un parent qui cherche à s'outiller pour venir en aide à son enfant ou adolescent concernant ses habitudes de jeux vidéo, ou encore un conjoint qui est préoccupé par la consommation de son partenaire. Dans toutes ces situations, vous devrez intervenir avec empathie, écoute, et une attitude de non-jugement. Ces interventions ponctuelles vous demanderont créativité, calme et débrouillardise.

Tâches et responsabilités:

- Répondre aux appels téléphoniques et aux clavardages;
- Colliger les données statistiques liées aux interventions téléphoniques et clavardages dans le système informatique;
- Participer aux réunions d'équipe initiées par la personne coordonnatrice ou la direction;
- S'investir dans un processus de supervision clinique individuel et en groupe avec le superviseur clinique;
- Participer à différents comités internes;
- Améliorer ses connaissances en dépendance et ses habiletés en intervention en s'investissant dans un processus de formation continue;
- Participer activement à la mise à jour de la banque de données ;
- Transmettre à la personne coordonnatrice toute demande sortant du cadre ordinaire de prestation de service des lignes spécialisées;
- Former, superviser et évaluer s'il y a lieu, le personnel, les bénévoles et les stagiaires qui, dans le cadre du fonctionnement des lignes, recevront la demande des appelants, évalueront les besoins exprimés, interviendront selon le contexte et transmettront l'information tout en procédant à la référence aux organismes appropriés aux besoins;
- Prendre note des commandes de matériel promotionnel faites par les appelants, et transmettre la demande au département Communications;
- Participer au transfert des connaissances du personnel, des bénévoles et stagiaires;
- Procéder aux recrutements des différents services offerts par l'organisation;
- Appliquer les outils de dépistage ou d'évaluation selon les besoins;
- Assumer toute autre tâche connexe.

Valeurs, compétences et attributs requis

1. Démontrer une compréhension et un engagement envers les valeurs et la mission du CRGM (Respect, intégrité, empathie, rigueur, ouverture d'esprit).
2. Faire preuve de persévérance et de créativité dans la résolution de problèmes.
3. Démontrer une excellente connaissance des techniques en relation d'aide (entretien motivationnel, approche orientée vers les solutions, réduction des méfaits, etc.);

4. Faire preuve de maturité, de sens des responsabilités ainsi que d'un bon esprit d'équipe;
5. Faire preuve de non-jugement, d'empathie et d'écoute bienveillante auprès des personnes utilisatrices de nos services.

Connaissances et expérience

1. Détenir un certificat en toxicomanie ou être sur le point de le terminer **OU** posséder un savoir expérientiel (toxicomanie et\ou jeu excessif);
2. Détenir une expérience de travail en réduction des méfaits d'au minimum 1 an;
3. Connaissances générales du secteur communautaire au Québec, des besoins actuels et des services offerts à la population.
4. Bonnes 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.